



รายงาน

การประเมินผลการดำเนินงาน
ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

รายงาน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ.....	ก
สารบัญภาพ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุข.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล.....	17
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม.....	27
เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 ระเบียบวิธีประเมิน	45
ตอนที่ 1 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา.....	45
ตอนที่ 2 วิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน จากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2566.....	51
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป.....	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการประเมิน	59
ตอนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา.....	59
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อ ประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.....	81
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป..	85
5 สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	92
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	97
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	111
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	122
ภาคผนวก ก เครื่องมือเพื่อการวิจัย.....	123
ภาคผนวก ข หนังสือขอให้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	134
ภาคผนวก ค ภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	140
ภาคผนวก ง การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	148

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
3.1 กรอบแนวคิดการจัดทำข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี.....	55

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566 - 2570) แก้ไขครั้งที่ 2/2566.....	35
3.1 จำนวนประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี.....	46
3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตพัฒนา.....	47
3.3 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	52
3.4 สรุปรวิธิการประเมิน.....	56
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ.....	64
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน.....	65
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์.....	66
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล.....	67
4.6 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวม.....	68
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	69
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว.....	71
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต.....	73
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม.....	75
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการบริหารจัดการที่ดี.....	76
4.13 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวม.....	77
4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566.....	79
4.15 ข้อเสนอแนะของประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.....	84

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้รัฐธรรมนูญกำหนดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากสามารถร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้อีก (มาตรา 250) อีกทั้งรัฐธรรมนูญกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 240 วรรคท้าย) เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารและการบริหารงานบุคคล รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานบุคคลได้เองโดยใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ ซึ่งจากภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับผิดชอบมีมากขึ้นและงบประมาณที่ต้องบริหารเพิ่มขึ้น ประกอบกับสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัตส่งผลถึงความคาดหวังจากประชาชนในการได้รับการบริการสาธารณะที่สูงขึ้นทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร แนวคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (New Public Management) จึงได้เข้ามามีบทบาท โดยมีฐานแนวคิดจากการส่งเสริมให้ใช้กลไกตลาด (Market Mechanism) และวิธีการบริหารอย่างมืออาชีพ (Managerialism) ในการดำเนินภารกิจของรัฐในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม (มาตรา 253) เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการดำเนินงานและการบริหารงานภายใน พร้อมทั้งเป็นการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้การเมืองท้องถิ่นมีความโปร่งใส

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินงานการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญเพื่อมุ่งให้การบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะการบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่หลากหลายดังกล่าวและส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้เกิดความคุ้มค่า รวมทั้งประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มากขึ้น โดยนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง โดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570) โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “นครสุราษฎร์ธานี เมืองน่าอยู่” ซึ่งมียุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว 3) ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4) ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต 5) ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม และ 6) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งแผนพัฒนาท้องถิ่นดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับแผนพัฒนาระดับมหภาพ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 - 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) แผนพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี (พ.ศ.2566-2570) และยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี (งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ, 2566) เพื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์พันธกิจและเป้าประสงค์ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้านพร้อมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

การประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นฉบับดังกล่าวจึงเป็นกระบวนการสำคัญต่อการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาล หรือไม่ อย่างไร และสามารถนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาในการวางแผนดำเนินงานครั้งต่อไปได้อย่างไร เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในสังคมภายใต้ความต้องการ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการจัดบริการสาธารณะมากที่สุด คณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำกรวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวมอยู่ในระดับใด และเมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมาแล้วอยู่ในระดับใด แตกต่างกันอย่างไรร

2) สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีอะไรบ้าง

3) แนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป ควรดำเนินการอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

2) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

3) เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (พ.ศ. 2566 - 2570) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการจัดบริการสาธารณะ และผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการศึกษาแยกตามรายยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการบริหารจัดการที่ดี

พร้อมทั้งการศึกษาในภาพรวม และเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

3) การศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน จากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ศึกษาเฉพาะปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

4) การจัดทำข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เป็นการจัดทำข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พร้อมแนวทางปฏิบัติตามนโยบาย

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการดำเนินงาน 120 วัน (วันที่ 12 สิงหาคม พ.ศ. 2566 – 9 ธันวาคม พ.ศ. 2566)

ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก

ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก คณะผู้วิจัยกำหนดขอบเขตแยกตามประเภทการวิจัย ดังนี้

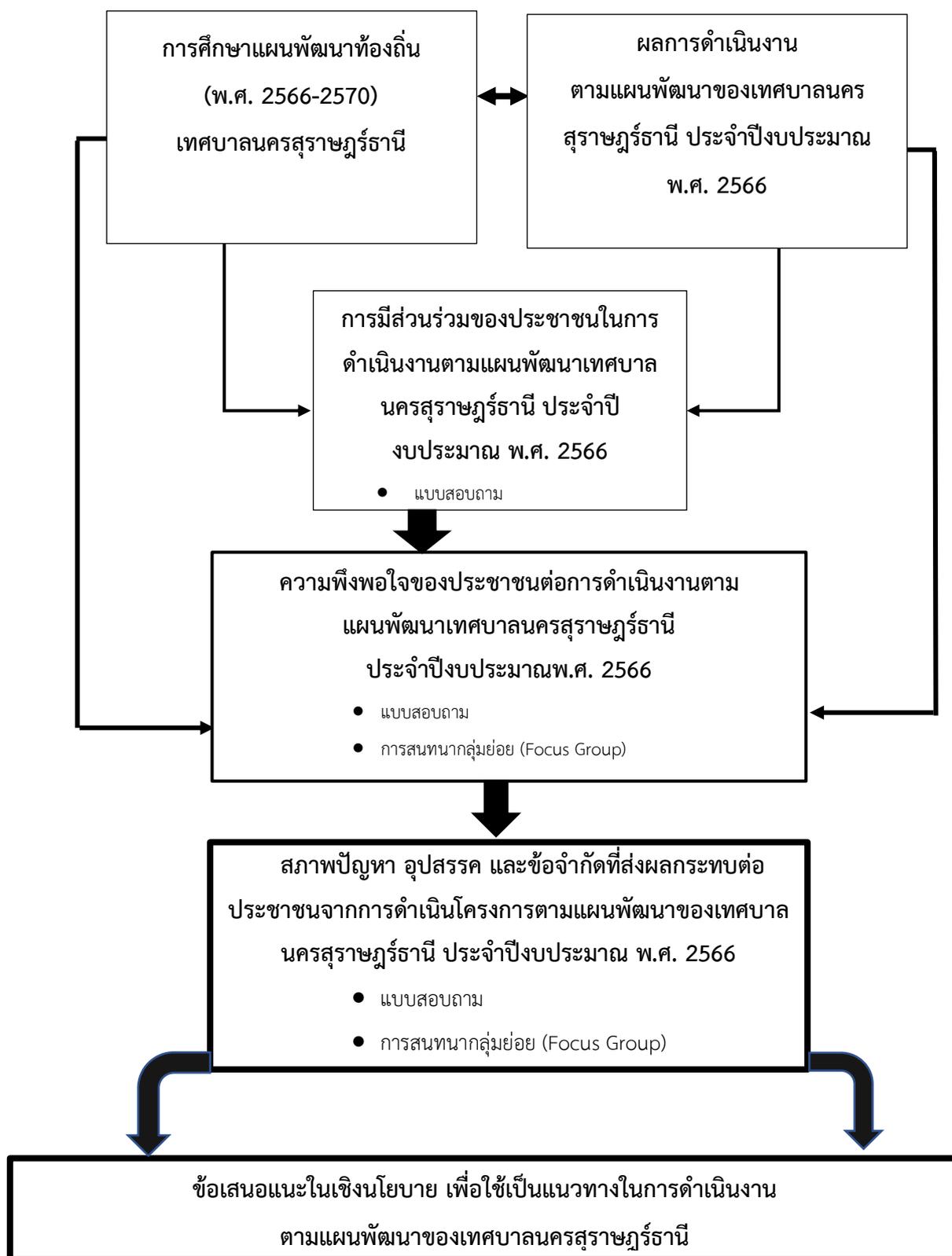
1) การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่ได้กำหนดรหัสชุมชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 131,629 คน (ประชากร ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566) (สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี, 2566) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling)

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ

เก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) จำนวน 4 ครั้ง ครอบคลุม 4 เขตพื้นที่การพัฒนากับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยวิธีการเจาะจง และแบบลูกโซ่ ได้แก่ ประธานชุมชน แกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรม ผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภาดึกและเยาวชน มุลนิธิ มัสยิด วัด กลุ่มภาคประชาสังคม ห้างร้านสถานประกอบการ และสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คนต่อครั้ง ซึ่งคณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มโดยคำนึงถึงหลักทั่วไปในการเก็บข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่ม (Focus Group Discussion) ที่ไม่ควรน้อยหรือมากเกินไป (ชาย โพธิสिता, 2564) โดยจำนวนที่แท้จริงจะเกิดจากการอ้อมตัวของข้อมูลหลังจากได้เริ่มเก็บข้อมูลแล้ว ด้วย ทั้งนี้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล มีเกณฑ์สำคัญ คือ ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่อยู่ในรายการกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลและคำนึงถึงลักษณะร่วมและลักษณะต่างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่จำแนก โดยมีการคัดเลือก คือ การมีบทบาทเกี่ยวข้องกับ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1.5) กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.6) นิยามศัพท์เฉพาะ

การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนทั้งในด้านการแก้ไขปัญหาในด้านการพัฒนา และการป้องกัน รวมทั้งในการร่วมคิดวางแผน ตัดสินใจพร้อมการติดตาม และประเมินผลของการที่เข้าไปมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการเลือกหรือกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เห็นถึงความสำคัญของการรวมกลุ่ม เกิดมุมมองที่หลากหลาย และทำให้มั่นใจว่าผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจมีสิทธิ์มีเสียงต่อการกำหนดแนวทางต่าง ๆ อนุญาตให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น

การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม หมายถึง มีส่วนร่วมในโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องเกี่ยวกับ เป้าหมาย แผน กฎเกณฑ์ที่จัดทำขึ้น และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงการดำเนินงาน การประสานงาน ในการดำเนินกิจกรรม มีการพัฒนาการดำเนินงาน

การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ หมายถึง เป็นการกระจายผลประโยชน์จากการพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค

การมีส่วนร่วมในการประเมินผล หมายถึง การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการพัฒนา เป็นขั้นที่ประชาชนเข้าร่วมประเมินว่าการพัฒนาที่ได้กระทำไปนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยแค่ไหน เพื่อให้เกิดการติดตามผลการดำเนินการนั้นด้วย

การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

แผนพัฒนาท้องถิ่น หมายถึง แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่กำหนด วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย กลยุทธ์และรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นภายใต้แผนดังกล่าวสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี

การดำเนินงานตามแผนพัฒนา หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามแผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ภายใต้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา หมายถึง การประเมินว่าการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สามารถตอบสนองต่อประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ภายใต้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี หรือไม่อย่างไร

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิด ความชอบ และความประทับใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม และด้านการบริหารจัดการที่ดี

ยุทธศาสตร์การพัฒนา หมายถึง ยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1) **ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** หมายถึง การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ถนน สะพาน ซลประทาน ระบบไฟฟ้า ประปา โทรคมนาคม ที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้บริการแก่ประชาชน ที่สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมืองอย่างมีระเบียบแบบแผน

2) **ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว** หมายถึง การให้บริการสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ส่งเสริมพัฒนาสถานประกอบการสินค้าบริการที่ได้มาตรฐาน การส่งเสริมด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาต่อแหล่งท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น และสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

3) **ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** หมายถึง การให้บริการสาธารณะด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับการอนุรักษ์ พัฒนาพื้นที่สีเขียว ชยะมูลฝอย และการพัฒนาระบบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อให้ประโยชน์ต่อประชาชนทั้งในด้านการจัดการการเก็บรักษา การซ่อมแซมรวมทั้งการสงวนเพื่อให้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่นั้นสามารถให้ผลได้อย่างยาวนาน

4) **ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต** หมายถึง การให้บริการสวัสดิการทางสังคม หรืองานที่มีความสัมพันธ์กับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนซึ่งมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และความมั่นคงทางสังคม เป็นการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และกลุ่มเปราะบางที่เข้าถึงสิทธิสวัสดิการทางสังคมอย่างทั่วถึงเน้นการเสริมสร้างให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิต ต่อทรัพย์สิน ทั้งส่งเสริมกลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน

5) **ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม** หมายถึง การให้บริการการเรียนรู้ของบุคคลในสังคม การพัฒนาการศึกษาให้ทันสมัยหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน การส่งเสริมพัฒนาด้านกีฬา นันทนาการแก่เด็ก เยาวชน การส่งเสริมฟื้นฟู ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

6) **ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี** หมายถึง ยุทธศาสตร์การให้บริการ การบริหารจัดการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่ดี มีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชน และภาคประชาสังคมภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และติดตามประเมินผลในการดำเนินงาน การบริหารจัดการที่มีความเสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรมแก่ประชาชนมากที่สุดโดยการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน การพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เกิดประโยชน์แก่ประชาชน และการปรับปรุงกฎหมาย ภารกิจขั้นตอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

1.7) ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

2) ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

3) ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป ตลอดจนการยกระดับการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

4) การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จะนำมาซึ่งองค์ความรู้ทางที่เป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อให้แผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายและการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คณะผู้วิจัยได้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
- 2.5 เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นพร้อมกับการเกิดขึ้นของสังคมมนุษย์ เมื่อมนุษย์มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังคมจะทำให้เกิดภารกิจบางประการของรัฐที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ซึ่งความหมายของการจัดบริการสาธารณะมีนักวิชาการที่ให้ความหมายของการจัดบริการสาธารณะไว้ต่างๆ มากมาย ดังนี้

2.1.1 ความหมายการจัดบริการสาธารณะ

การ์ธนีย์ คล้ายคลึง (2550: 27, อ้างถึงใน สมยศ สีจ๊ะแปง, 2558 : 22) ได้กล่าวถึงนิยามและให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะมาจากองค์ประกอบหลัก 2 ประการ

1) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความคำสั่งการทำงานที่ความควบคุมของฝ่ายปกครองมีลักษณะเด่น ๆ ของบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่ได้จัดทำขึ้นจะต้องเป็นกิจกรรมที่รัฐทำเพื่อเข้าไปตอบสนองต่อความต้องการของสาธารณชนเป็นหลัก กล่าวคือ เป็นกิจการที่จัดอยู่ในหน้าที่ของรัฐ แต่ปัจจุบันภารกิจของรัฐมีจำนวนมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง และใช้เงินลงทุนสูง รัฐจึงไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบภารกิจให้บุคคลอื่น หรือส่วนอื่นซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนเป็นผู้เข้ามาดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐได้มอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็มีส่วนเปลี่ยนแปลงไปตามของผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมหรือมาตรฐานหลักของบริการสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะมากที่สุดและผลเสียน้อยที่สุด

2) บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นล้วนมีเป้าหมายเพื่อสาธารณะประโยชน์ที่มาจากความต้องการส่วนใหญ่ของประชาชน อาจแบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการของประชาชนที่ดำเนินชีวิตอยู่แบบสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่เข้าไปจัดทำจึงจะต้องมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนบนพื้นฐานของการใช้ชีวิตอยู่แบบสุขสบาย และความ

ปลอดภัยทั้งสองส่วนดังกล่าว ดังนั้นกิจกรรมใดที่รัฐคำนึงถึงการอยู่อย่างปลอดภัย หรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปมีหน้าที่ในการจัดทำกิจกรรมนั้น และรัฐไม่สามารถที่จะเลือกจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันทุกคน

นราธิป ศรีราม (2557: 1, อ้างถึงในภัทรชา แหวนอ่อน, 2564: 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และเป็นการสร้างการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาถึงประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมของประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น โดยตั้งอยู่บนความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

Robert B. Denhardt & Janet Vinzant Denhardt (2000: 549 - 559) (อ้างถึงใน ปิยากร หวังมหาพร 2556: 41) ได้กล่าวถึงความหมายของบริการสาธารณะออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

ลักษณะที่ 1 การแบ่งความหมายของบริการสาธารณะตามอิทธิพลในเรื่องของแนวคิด จะแบ่งออกเป็น 3 แนวทาง ได้แก่

1) บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่มาจากการทำงาน หรือดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ โดยกิจกรรมดังกล่าวให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้อำนาจบังคับบัญชาเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งการกำกับ ควบคุมการทำงานของบุคลากรของรัฐจะต้องทำหน้าที่ในการมีวางแผนแนวทางขององค์การ การบริหารงานบุคคล การกำกับควบคุม การติดต่อประสานงาน รายงาน และการงบประมาณโดยเจ้าหน้าที่รัฐ หรือข้าราชการต้องตอบสนองต่อนักการเมือง นิยามบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้นจะเป็นไปตามแนวคิดของรัฐประศาสนศาสตร์แนวเก่า

2) บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐส่งมอบให้เอกชน หรือองค์กรไม่แสวงหากำไรเป็นผู้จัดทำแทน โดยรัฐนั้นต้องทำหน้าที่กำกับ และควบคุมไม่ใช่ดำเนินการ หรือเข้าไปจัดทำเองอาจเป็นหน้าที่รัฐที่ตอบสนองต่อแรงขับเคลื่อนตลาด เจ้าหน้าที่รัฐต้องเข้าไปปฏิบัติ และมีการสร้างความพอใจให้กับประชาชน ตามแนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่

3) บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐ และประชาชนร่วมมือกันในการจัดกิจกรรมขึ้นเพื่อชุมชน หรือสังคม โดยจะเป็นการดำเนินการส่งมอบบริการสาธารณะนั้นในลักษณะเครือข่ายผ่านกระบวนการความร่วมมือ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐจะเปลี่ยนบทบาทจากการชั้นนำหรือควบคุมมาเป็นการให้ข้อมูล สนับสนุน และสร้างพื้นที่ให้พลเมืองได้มีเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความเห็น รวมทั้งร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ทางสังคม ทั้งภาคเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร และประชาชนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะร่วมกัน ดังนั้นภาครัฐไม่ใช่เจ้าของธุรกิจเพียงผู้เดียว แต่ประชาชน คือ เจ้าของรัฐบาลรวมทั้งปัจจัยทางทรัพยากร ดังนั้น เมื่อทรัพยากรไม่ใช่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐจึงต้องมีการทำงานต่อความรับผิดชอบในการบริการกับประชาชนด้วยการจัดทำเป็นผู้ให้บริการที่ดี เป็นผู้อำนวยความสะดวกแก่พลเมืองตามนิยามบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดการบริการสาธารณะภาครัฐแนวใหม่ New Public Service

ลักษณะที่ 2 แบ่งตามประเภทของบริการ การแบ่งความหมายของบริการสาธารณะตามประเภทของบริการนี้ สามารถแบ่งออกได้ 2 แบบ ได้ดังนี้

1) บริการสาธารณะ แบบบริการในเรื่องสาธารณูปโภค หรือบริการสาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในสิ่งอุปโภคที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตที่รัฐ โดยมีตัวแทนที่เข้ามาจัดให้กับประชาชน ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การไฟฟ้า การประปา การเดินทางประจำทาง โทรศัพท์

2) บริการสาธารณะ แบบบริการในเรื่องสาธารณูปการ หรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์ของบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ โดยรัฐจึงต้องเข้าไปเป็นตัวแทนในการช่วยเหลือ เช่น บริการในเรื่องด้าน การศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม การอนามัยความปลอดภัย และบริการอื่น ๆ ตามความต้องการของประชาชน และเป็นบริการสาธารณะที่ไม่แสวงหาผลกำไรแต่เน้นการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องเข้าหาผู้ให้บริการ

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ (2554: 38, อ้างถึงในเสาวลักษณ์ ตีมัน, 2560: 24) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการต่อความพึงพอใจ และการบริการต่อความเป็นอยู่ชีวิตที่มีความสุข และเกิดความเสมอภาค

โดยสรุป การจัดบริการสาธารณะจากนักวิชาการท่านต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ การจัดบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยฝ่ายปกครอง โดยเป็นการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการนั้น และยังตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2.1.2 ความสำคัญของการจัดบริการสาธารณะ

การจัดบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการเกิดขึ้นของสังคมมนุษย์ ทำให้เกิดภารกิจบางประการที่ไม่ใช่ภารกิจของคนใดคนหนึ่ง โดยเป็นหน้าที่หลักของฝ่ายปกครองหรือภาครัฐที่มีหน้าที่หลักในการดำเนินการ โดยมีนักวิชาการที่กล่าวถึงความสำคัญของการจัดบริการสาธารณะ ดังนี้

ปิยากร หวังมหาพร (2563: 110) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการสาธารณะเมื่อการบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐ หรือตัวแทนของรัฐจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทำให้การบริการสาธารณะมีความสำคัญ โดยแบ่งความสำคัญของการบริการสาธารณะออกเป็นมิติต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ความสำคัญต่อประชาชน สิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญในการบริการสาธารณะ คือ การบริการสาธารณะจะมีเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมนีถึงประชาชนเป็นอันดับแรก เช่น การที่ประชาชนได้รับสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ความมั่นคงปลอดภัยแก่บริการสาธารณะ จึงทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อการดำเนินชีวิต

2) ความสำคัญต่อภาครัฐ บริการสาธารณะกล่าวเป็นหน้าที่ของภาครัฐตามที่กฎหมายกำหนด โดยภาครัฐอาจมอบหมายภารกิจให้เอกชน หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรจัดทำเป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้นการจัดบริการสาธารณะที่สนองความต้องการของประชาชน จะทำให้รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศได้รับต้อง

มีการเลือกตั้งใหม่อีกครั้ง ในขณะที่ส่วนราชการที่ทำหน้าที่โดยนอกระบบเพื่อไปปฏิบัติก็จะได้รับการเชื่อถือและเชื่อใจในเรื่องการทำงานที่รับผิดชอบต่อประชาชน เนื่องจากประชาชนทุกคนเป็นผู้เสียภาษีย่อมต้องได้รับการบริการที่ดีจากส่วนราชการ และมีประสิทธิภาพ

3) ความสำคัญต่อภาคเอกชน บริการสาธารณะบางประเภทรัฐอาจมอบหน้าที่ภารกิจให้กับเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ หรือจัดทำในส่วนต่าง ๆ เนื่องจากหากรัฐเข้าไปทำเองอาจไม่มีประสิทธิภาพ และเครื่องมือในการจัดทำไม่ดีพอเท่ากับที่เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น การมอบหน้าที่ให้เอกชนจึงเป็นผู้ดำเนินการย่อมเป็นการสร้างงานสร้างรายได้แก่ภาคเอกชน และยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม หลักในการให้บริการ หรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนั้น ยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมอีกด้วย

4) ความสำคัญต่อหน่วยงานอื่น ๆ ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน ในส่วนของภาครัฐจะทำหน้าที่ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้การจัดบริการสาธารณะต้องปรับเปลี่ยนตามรูปแบบการจัดบริการสาธารณะ จากเดิมที่รัฐอาจเข้าไปผูกขาดการจัดบริการสาธารณะโดยตรง อาจนำมาสู่การจัดบริการสาธารณะของรัฐในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือให้หน่วยงานอื่น ๆ ที่เข้ามาดำเนินการ เช่น หน่วยงานเอกชน องค์การไม่แสวงหากำไร สู่การจัดบริการสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ ดังกล่าวจะทำให้หน่วยงานเหล่านั้นอยู่ในฐานะที่เป็นหุ้นส่วนกับรัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นหุ้นส่วนระหว่างองค์การไม่แสวงหากำไร และอาสาสมัครซึ่งเป็นการทำงานจิตอาสาเป็นการเปิดโอกาสให้หน่วยงานเหล่านั้นเข้ามาร่วมงานในส่วนต่าง ๆ และการได้เห็นถึงประโยชน์ของหน่วยงานเหล่านั้น จะทำให้หน่วยงานเหล่านั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายของตน และเป้าหมายเพื่อส่วนรวมไปในเวลาเดียวกัน

โดยสรุป การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของภาครัฐตามที่กฎหมายกำหนด จัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยภาครัฐอาจมอบหมายภารกิจให้เอกชน หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรเป็นผู้ดำเนินการ

2.1.3 หลักเกณฑ์การจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะที่เป็นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชน ประกอบด้วยหลักการ ดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547: 571, อ้างถึงในพรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน 2564: 571) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะจะต้องอยู่บนกฎเกณฑ์ หรือข้อตกลงที่ทำร่วมกันโดยการจัดบริการสาธารณะต้องมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดทำเพื่อให้ปฏิบัติตามกัน ดังนี้

1) ความเสมอภาคถือเป็นว่าหลักเกณฑ์สำคัญที่นำไปสู่การจัดทำบริการสาธารณะถือเป็นสิทธิที่ทุกคนมีค่าเท่าเทียมกัน ดังนั้น ความเสมอภาคจึงปัจจัยสำคัญต่อการจัดทำบริการสาธารณะที่ทำให้ประชาชนทุกคนจะมีสิทธิในการได้รับการบริการ หรือได้รับผลประโยชน์จากการได้รับการได้อย่างมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน นอกจากนี้จะไม่มีใครได้สิทธิมากกว่าคนใดคนหนึ่ง

2) ความต่อเนื่องของการให้บริการสาธารณะได้นั้นจะต้องมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หากเกิดการที่ให้บริการที่ไม่สม่ำเสมอจะส่งผลกระทบต่อประชาชนและประชาชนจะได้รับความ

เดือดร้อน หรือได้รับการที่ยังไม่มีคุณภาพ ดังนั้น ความต่อเนื่องนั้นจึงสำคัญสำหรับการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้รับการที่จำเป็นมากในปัจจุบัน

3) การปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาธารณะที่ดี จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สามารถปรับปรุง และแก้ไขได้อย่างเต็มที่ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับสถานการณ์ในอนาคต เพื่อนำไปปรับปรุงให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมเป็นหลัก รวมทั้งยังปรับปรุงเพื่อรักษาประโยชน์สาธารณะเป็นสิ่งสำคัญ

4) ความเป็นกลางของบริการสาธารณะนั้น ต้องมีความเป็นกลางทุกฝ่ายโดยที่จะไม่เลือกปฏิบัติงานที่จัดทำได้

5) การไม่หวังสิ่งตอบแทน คือการที่หน่วยงานต่างๆ ที่จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้นจะไม่มีเรียกเก็บค่าบริการในการให้บริการสาธารณะจากสิ่งทีประชาชนจะต้องได้รับ

6) ความโปร่งใส หลักความโปร่งใสเป็นพื้นฐานสำคัญในการที่ให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะบริการสาธารณะประเภทใดจะต้องมีความโปร่งใส รวมถึงการดำเนินงานของหน่วยงานในภาคส่วนต่าง ๆ จะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลในการจัดทำบริการสาธารณะ และสามารถตรวจสอบตรงไปตรงมาให้ประชาชนรับรู้ เพื่อให้ประชาชนเข้าไปสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกรวดเร็วมีความชัดเจนในกระบวนการทำงาน รวมทั้งยังต้องมีการเอื้อให้ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบหลักการทำงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน

7) การมีส่วนร่วม ในการมีส่วนร่วมของการให้บริการสาธารณะ หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการเอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ ทั้งการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนที่เป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงได้เข้ามาแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเข้าร่วมในการประชุม เพื่อที่จะหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาหรือพัฒนาการให้บริการสาธารณะที่จัดขึ้นให้มีประสิทธิภาพ โดยหน่วยงานภาครัฐจะต้องนำแนวคิดของประชาชนนี้ไปพิจารณาและส่งเสริม รวมถึงการที่รัฐต้องมีการเปิดรับฟังความเห็นจากประชาชน เพื่อให้เกิดการวางแผนและปฏิบัติ

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet, 1954: 397 – 400, อ้างถึงในเสาวลักษณ์ ติมัน 2560: 27 - 28) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน โดยเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกทีผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อม ๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยม หรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความเป็นธรรมต่อการได้รับการบริการ ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ทุกคนจะไม่มีแบ่งแยกเลือกปฏิบัติ หรือกีดกันในการให้บริการของประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง เวลาเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เป็นปัจจัยหลักในการดำเนินงานต่อการให้บริการสาธารณะทีจะต้องมีความตรงต่อเวลาเป็นสิ่งสำคัญ

โดยมีผลให้เห็นว่าในปัจจุบันผลการปฏิบัติงาน หรือการทำงานของหน่วยงานภาครัฐถืออย่างไม่มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพเพียงพอในการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนที่ได้รับบริการในปัจจุบัน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียงพอต่อผู้คนที่ได้รับบริการ ซึ่งมีผลให้เห็นว่าความเสมอภาค และความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องต่อการให้บริการ โดยการให้บริการอย่างต่อเนื่องจะให้ความสำคัญกับประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ได้ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ หรือจะหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเกิดการพัฒนาด้านต่าง ๆ หรือกล่าวได้ว่า คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

โดยสรุป หลักเกณฑ์เป็นสิ่งสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ และเป็นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชน ไม่ว่าจะเป็ประเภทใดหรือจัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ประกอบไปด้วยหลัก ๆ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่บริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน

2.1.4 การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมประชาธิปไตย (Value of Democracy) ความเป็นพลเมือง (Citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) โดยการบริการเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะถือเป็นหัวใจของแนวคิดนี้ (นราธิป ศรีราม และคณะ, 2556 : 36 – 37, อ้างถึงในพฤกษา สิ้นลือนาม และกรฤทธิ ชุมนุรักษ์, 2564: 286) อีกทั้งยังเป็นแนวทางการบริหารที่เน้นค่านิยมประชาธิปไตย และความเป็นพลเมืองอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ ทั้งนี้เนื่องจากขึ้นอยู่กับข้อจำกัดที่มีเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ส่งผลให้บทบาทภาครัฐต้องเปลี่ยนแปลงไปตามการขับเคลื่อนภารกิจภาครัฐได้เปิดให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น เช่น ปัจเจกบุคคล กลุ่ม และสถาบันอื่นที่ไม่ใช่ภาครัฐเข้ามาดำเนินการในการจัดทำบริการสาธารณะ(เสาวลักษณ์ สุขวิรัช, 2549: 184, อ้างถึงในสัญญา เคนาภูมิ, 2561: 184) การบริการสาธารณะแนวใหม่ไปสู่การปรับเปลี่ยนค่านิยม และบทบาทของระบบราชการไปสู่การยอมรับในหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริการประชาชนโดยการแสดงบทบาทในฐานะผู้จัดหาทรัพยากรสาธารณะแก่ประชาชน การเป็นผู้ธำรงรักษาองค์การภาครัฐ การเป็นผู้ส่งเสริมแนวคิดประชาธิปไตย และกระบวนการมีส่วนร่วมของพลเมือง การเป็นผู้กระตุ้นการมีส่วนร่วมของชุมชน และการทำตัวเข้าถึงประชาชน ดังนั้น ภายใต้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) ภาครัฐจึงต้องสนใจความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น โดยการช่วยให้ประชาชนได้แสดงความต้องการร่วมกันผ่านกระบวนการ

วาทวิจารณ์ ซึ่งมีเป้าประสงค์ร่วมกันคือประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) (Denhardt & Denhardt, 2000: 184, อ้างถึงในสัญญา เคนาภูมิ, 2561: 184)

การบริการสาธารณะแนวใหม่: NPS (New Public Service) เป็นข้อเสนอเกี่ยวกับพลเมืองมีจุดมุ่งเน้นประชาธิปไตยเป็นสิ่งสำคัญ และการคืนอำนาจให้ประชาชน ได้เสนอกระบวนการทัศน์ใหม่ที่เรียกว่า New Public Service (NPS) หรือการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่มองว่ารัฐบาลไม่ต้องเข้ามาควบคุมชี้นำ และยิ่งกล่าวถึง "Public Spit" ที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระตุ้นองค์ประกอบหัวใจหลักของสาธารณะ สาธารณะสำคัญของแนวคิดนี้มีแนวทางทั้งหมด 7 ข้อ (นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์, 2558: 191 – 193) ได้แก่

1) "มุ่งรับใช้พลเมือง ไม่ใช่บริการลูกค้า" (Serve Citizens, Not customers) ประชาชนต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะพลเมืองโดยการแสดงความหวังไปยังชุมชน และความตั้งใจจริงในการรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นกับเพื่อนบ้านและชุมชน ในทางกลับกันภาครัฐต้องตอบสนองต่อความต้องการและความสนใจของพลเมือง ข้อนี้ยังมีไว้เพื่อเสริมแรงประชาชนให้เต็มเต็มความรับผิดชอบในฐานะพลเมือง และผู้บริหารงานภาครัฐก็ต้องยอมรับเสียงของพวกเขาด้วย

2) "รัฐต้องมุ่งบริหารให้เกิดสาธารณะประโยชน์" (Seek the Public Interest) ผู้บริหารงานภาครัฐต้องสร้างความร่วมมือ และร่วมแสดงความคิดเห็นในความต้องการสาธารณะ เป้าหมายเพื่อสร้างความรับผิดชอบร่วมกันในผลประโยชน์ และร่วมรับผิดชอบร่วมกันโดยถือเป็นบทบาทของภาครัฐในกระบวนการที่จะนำประชาชนมาอยู่ร่วมกันเพื่อจัดตั้งทิศทางที่สังคมควรจะเป็น ภาครัฐควรสนับสนุนให้พลเมืองกล้าออกเสียงความคิดเห็นในทุก ๆ เวทีของกระบวนการธรรมาภิบาล

3) ให้ความสำคัญกับการสร้างพลเมืองและช่วยกันทำสาธารณประโยชน์มากกว่าการสร้างนักการเมืองและข้าราชการให้เป็นเสมือนผู้ประกอบการในราชการ (Value Citizenship over Entrepreneurship) ผลประโยชน์สาธารณะเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชนต้องประสานงานให้เกิดความหมาย (เกิดประโยชน์) ต่อสังคมเข้าหน้าที่รัฐต้องเรียนรู้ที่จะเชื่อใจพลเมืองให้โอกาส แล้วจะได้ตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และต้องมีบทบาทใน การให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อสร้างบรรยากาศของการเสวนา และบรรยากาศการเรียนรู้ของผลประโยชน์ร่วมกัน

4) "ทำด้วยวิถีประชาธิปไตย และคิดในเชิงยุทธศาสตร์" (Think Strategically, Act Democratically) นโยบายและโครงการที่สามารถตอบสนองความต้องการสาธารณะจะต้องมีคุณภาพและใช้ได้จริงจะต้องมาจากความร่วมมือ และกระบวนการความพยายามร่วมมือกันภาครัฐต้องกระตุ้นสำนึกพลเมือง ให้เกิดความภาคภูมิใจ และความรับผิดชอบของพลเมืองพร้อมทั้งช่วยพัฒนาความรู้ของพลเมือง

5) "รัฐประศาสนศาสตร์นั้นต้องขึ้นต่ออะไรหลายอย่าง ไม่ใช่ขึ้นต่อฝ่ายการเมืองเท่านั้น" (Recognize the Accountability Isn't Simple) เจ้าหน้าที่บ้านเมืองต้องใส่ใจให้ความสำคัญกับค่านิยมชุมชน กฎหมายรัฐธรรมนูญ บรรทัดฐานการเมือง มาตรฐานความเป็นมืออาชีพและผลประโยชน์ของพลเมือง เป็นต้น

แนวคิดนี้ตระหนักถึงความสำคัญของความเชื่อมั่นในระบบอภิบาลประชาธิปไตยและยังหมายถึงการรวบรวมแนวความคิดใหม่ในบทบาทของเจ้าหน้าที่รัฐในฐานะผู้นำ ผู้ให้บริการ ผู้อำนวยการ หน่วยงานความสะดวของผลประโยชน์สาธารณะที่ไม่ใช่แค่ผู้ประกอบการ

6) "รัฐต้องรับใช้ ไม่ใช่กุมทิศทางหรือนำทาง" (Serve rather than Steer) มีความจำเป็นมากขึ้นเรื่อย ๆ สำหรับเจ้าหน้าที่รัฐในการช่วยสนับสนุนพลเมืองให้พวกเขาได้รับผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าที่จะพยายามควบคุมหรือสั่งการสังคมให้เป็นไปในทิศทางใหม่ ๆ นักบริหารรัฐกิจต้องยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับใช้ (Serve) พลเมืองโดยการเป็นผู้ให้บริการจัดหาทรัพยากรสาธารณะ ผู้อำนวยการความสะดวแก่พลเมือง และก่อให้เกิดการสนทนาประชาธิปไตย (Democratic Dialogue) ภาวะผู้นำของแนวคิดนี้ต้องอยู่บนฐานของค่านิยมร่วมกัน (Shared Values) และเจ้าหน้าที่รัฐต้องตระหนักระวัง และมีการติดต่อกับแหล่งอื่น ๆ อยู่เสมอเพื่อการสนับสนุนช่วยเหลือพลเมืองที่เกี่ยวข้อง และจัดการชุมชน

7) "ให้ราคากับประชาชนมาก ไม่ใช่สนใจแต่ผลิตภาพของงาน" (Value people, not just productivity) องค์การสาธารณะ และเครือข่ายที่มีการมีส่วนร่วมมีแนวโน้มว่าจะประสบความสำเร็จในระยะยาว หากพวกเขาร่วมมือกันภายใต้กระบวนการของความร่วมมือ และภาวะผู้นำร่วมกันบนฐานของความเคารพประชาชนทุกคนนอกจากนั้นเจ้าหน้าที่รัฐยังต้องเป็นผู้ขับเคลื่อนให้กำลังใจ และให้รางวัลมากกว่าที่จะเฝ้าดูหรือปกป้องคนนั้น

Denhardt and Denhardt (2007: 72, อ้างถึงในวีโรจน์ ก่อสกุล, 2561: 91) เสนอว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่มีลักษณะสำคัญ คือ

1) ความเป็นประชาธิปไตย (Democratic Theories) การบริการภาครัฐต้องมีวิธีการที่หลากหลาย มีความเป็นประชาธิปไตย รวมทั้งการมองในแง่บวกประชาชนสามารถวิพากษ์วิจารณ์ปฏิบัติงานได้

2) มีกลยุทธ์หรือมีเหตุผล (Strategic or formal rationality) ต้องมียุทธวิธีที่มีเหตุผลเป็นการบริการที่มีรูปแบบหลากหลาย มีความเป็นเหตุเป็นผล ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และการจัดระเบียบองค์การ

3) ประโยชน์สาธารณะ (Public interest) การตัดสินใจต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ ต้องทำเพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่

4) การตกลงร่วมกัน (Serving) เป็นการสร้างข้อตกลงร่วมกันระหว่างผลประโยชน์ของเอกชน และชุมชนในการจัดสรรสาธารณะประโยชน์

5) สร้างความร่วมมือร่วมกัน (Building coalitions of Public) เป็นการสร้างความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ องค์กรไม่แสวงกำไร และภาคธุรกิจเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน

6) ความหลากหลาย (Multifaceted) สร้างความหลากหลายในการบริการสาธารณะซึ่งต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ความพึงพอใจของชุมชน ปทัสถานทางการเมือง มาตรฐานในวิชาชีพ และผลประโยชน์ของประชาชน

7) ความสุ่มรอบคอบ (Discretion need) การบริการสาธารณะต้องมีความสุ่มรอบคอบ และสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้

8) โครงสร้างองค์การที่เหมาะสม (Collaborative structures) โครงสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีโครงสร้างที่เหมาะสมสามารถทำงานร่วมกันทั้งผู้นำภายนอก และผู้นำภายใน

โดยสรุป การบริการสาธารณะแนวใหม่การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ มีการเปิดกว้างและเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคมเข้าด้วยกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการประเมินผล

แผนงานและโครงการเป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ แผนจะเป็นเสมือนสิ่งที่ชี้ช่องทางในการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งจะเป็นกรอบหรือขอบข่ายในการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์การ การวางแผนมีประโยชน์โดยช่วยให้มองเห็นภาพรวมในการปฏิบัติงานขององค์การ ช่วยให้การบริหารงานขององค์การมีจุดหมายและทิศทางที่แน่นอน ช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเป็นข้อผูกมัด (Commitment) ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ช่วยลดหรือหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร และปัญหาการกระทบกระทั่งและแทรกแซงการทำงานซึ่งกันและกันของบุคลากร หรือฝ่ายที่รับผิดชอบงานต่างกัน และนอกจากนั้นยังช่วยลดความเสี่ยงหรือปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต "แผนงาน" หรือ "โครงการ" เป็นเครื่องมือในการวางแผนปฏิบัติเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าแต่โครงการบางโครงการได้รับความสำเร็จ ในขณะที่บางโครงการประสบความล้มเหลว ซึ่งการตอบคำถามว่าอะไรคือจุดสำคัญของสิ่งเหล่านั้นนั้น ทำให้แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการเกิดขึ้นโดยมุ่งหวังในการคาดคะเนว่าโครงการที่กำหนดขึ้นนั้นหากนำไปปฏิบัติแล้วจะเกิดประโยชน์มากน้อยเพียงใด หรือในขณะที่น่าไปปฏิบัติมีการพิจารณาว่าโครงการน่าจะดำเนินการต่อไปหรือไม่ หรือเมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้วผลของโครงการตรงกับจุดมุ่งหมายของโครงการเพียงใด ควรมีการแก้ไขอย่างไร โดยในการประเมินผลแผนการดำเนินงานนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจแนวคิดของการประเมินผล

2.2.1 ความหมายของการประเมินผล

การประเมินผลถือเป็นงานสำคัญในการปรับปรุงแผนและวิธีดำเนินงาน และมีหน้าที่ในการประเมินผลสำเร็จของโครงการ เพื่อพัฒนาโครงการให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดในการบริการสาธารณะ โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้มากมาย ดังนี้

การประเมินผลเป็นการตัดสินคุณค่าโดยวัดผลและตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ถูกประเมินเทียบกับเกณฑ์ (Criteria) โดยบุคคลจะตัดสินใจประเมินผลว่าสิ่งใด ๆ มีคุณค่าสูงจากการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในใจของแต่ละบุคคลแล้วพบว่าสิ่งนั้นมีความสำคัญ มีคุณค่าและให้ความคุ้มค่า (Scriven, 2001; Stufflebeam, & Shinkfield, 2007, อ้างถึงใน ศุภามณ จันทร์สกุล, 2557 : 69)

กระทรวงการคลัง (2557 : 4) กล่าวถึงการประเมินผลโครงการว่าเป็นกระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบว่านโยบาย/แผนงาน/โครงการ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เพียงใด โดยมีมาตรฐานและเครื่องมือในการวัดที่แม่นยำและเชื่อถือได้

รอสซี และ ฟรีแมน (Peter H. Rossi and Howard E. Freeman, 1993) กล่าวว่า การประเมินผลโครงการเป็นการพิจารณาถึงคุณค่าและการคาดคะเนคุณประโยชน์ของโครงการเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโครงการ ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินโครงการ วิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียหรือข้อจำกัดของโครงการ เพื่อการตัดสินใจในการสนับสนุนโครงการ และตรวจสอบว่าการดำเนินโครงการบรรลุถึงเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (2565 : ออนไลน์) กล่าวถึงการประเมินผล (Evaluation) ว่าเป็นการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบจัดทำเป็นครั้งคราวแบบเฉพาะกิจ เพื่อที่จะตอบคำถามบางอย่างเกี่ยวกับผลงาน การประเมินผลจึงอาจเป็นการประเมินและอธิบายเกี่ยวกับประเด็นผลงานของโครงการหรือแผนงาน และเกี่ยวพันโดยเฉพาะกับประเด็นที่มีความซับซ้อน เช่น ผลกระทบ หรือผลได้ ความยั่งยืนและความสอดคล้อง มักเป็นการประเมินโดยบุคคลภายในโครงการและแผนงาน แต่อาจเป็นคนที่หน่วยงานหรือนอกหน่วยงานก็ได้ โดยที่ไม่ได้นำเสนอเฉพาะหลักฐานที่ปรากฏถึงการบรรลุผลสัมฤทธิ์เท่านั้น แต่ยังเป็นอธิบายเกี่ยวกับผลงานภายใต้เงื่อนไขที่มาจากผลลัพธ์และผลกระทบ

โดยสรุป การประเมินผลเป็นกระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบว่านโยบายแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโครงการ ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข วิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียหรือข้อจำกัดของโครงการ เพื่อการตัดสินใจ และตรวจสอบว่าการดำเนินโครงการบรรลุถึงเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

2.2.2 รูปแบบของการประเมินผล

การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจว่าควรยกเลิกโครงการหรือสนับสนุนให้มีการดำเนินการในปีต่อไป อีกทั้งเพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามโครงการว่าเป็นไปตามที่กำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด จากนั้นจึงปรับปรุงผลการดำเนินงาน ในกรณีที่มีการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการอาจไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ทั้งหมดตามที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามประเด็นที่มีปัญหา อีกทั้งเพื่อขยายผล ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ จะทำให้ทราบถึงผลสำเร็จของการดำเนินงาน โดยหากการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ก็ควรขยายผลการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการต่อไป (กระทรวงการคลัง, 2557 : 4) นอกจากนี้ การประเมินผลยังให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติที่มาจากผลของการวิเคราะห์หรือกล่าวโดยง่ายคือการประเมินผลก็ได้ข้อมูลมาจากการติดตามผลงาน แต่เต็มไปด้วยการวิเคราะห์ การให้ข้อคิดเห็น การพิจารณาประเด็นต่าง ๆ และให้ข้อเสนอแนะ ดังนั้น หากขาดไปซึ่งการประเมินผลที่ดีย่อมไม่อาจนำไปสู่การปฏิบัติที่เหมาะสมได้ โดยมีนักวิชาการได้กล่าวถึงรูปแบบของการประเมินผลไว้ดังนี้

ดุซมิ โยเหลา และคณะ (2551) กล่าวถึงการประเมินในลักษณะของการตัดสินใจในการวางแผนต้องเกิดจากการประเมินในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การประเมินสภาพแวดล้อม เป็นการประเมินเพื่อหาเหตุผลในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยจะระบุถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายนอก และภายในที่อาจมีผลกระทบต่อโครงการ ระบุถึงความต้องการและโอกาสต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งการคาดการณ์ปัญหาและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อได้มีการวิเคราะห์สภาพต่าง ๆ แล้ว จึงจะกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการขึ้น การประเมินสภาพแวดล้อมจำแนกออกได้เป็น 2 วิธี คือ การประเมินตามสภาวะการณ์ (Contingency) ที่มุ่งค้นหาอิทธิพลที่อยู่ภายนอกระบบเพื่อปรับปรุงแก้ไขระบบให้ดีขึ้น สามารถนำไปสู่การคาดการณ์ข้อมูลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและนำข้อมูลนั้นมาทำการวิเคราะห์เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการต่อไป และการประเมินตามความสอดคล้อง (Congruence) โดยการเปรียบเทียบระหว่างผลที่เกิดขึ้นจริงกับผลที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกัน และเพื่อต้องการดูว่าโครงการนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด การประเมินตามความสอดคล้องมักเป็นการศึกษา

2. การประเมินข้อมูลนำเข้า เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการนำเสนอข้อมูลสำหรับการกำหนดถึงวิธีการในการใช้ทรัพยากรเพื่อให้โครงการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ โดยจะระบุให้ทราบถึงลักษณะของข้อมูลนำเข้าดังนี้

- 1) สมรรถภาพและความรับผิดชอบของบุคคลและของหน่วยงานที่จะบริหารโครงการ
- 2) กลยุทธ์หรือยุทธวิธีที่จะทำให้โครงการบรรลุถึงวัตถุประสงค์
- 3) รูปแบบเฉพาะของข้อมูลที่จะช่วยสนับสนุนการนำไปใช้ของยุทธวิธีที่ได้เลือกสรรแล้ว

การประเมินข้อมูลนำเข้าจะเป็นการประเมินวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนรายละเอียดอย่างลึกซึ้ง มุ่งวิเคราะห์หาข้อมูลที่ดีที่สุดที่จะนำไปใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือการบริหารโครงการ การตัดสินใจจะขึ้นอยู่กับประเมินข้อมูลนำเข้าหรือข้อมูลที่ได้รับการเลือกสรรมาอย่างดีแล้ว ซึ่งเชื่อได้ว่าหากนำไปบริหารโครงการแล้วย่อมบรรลุถึงเป้าหมายของโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การประเมินกระบวนการ เป็นการประเมินเพื่อการควบคุมการบริหารโครงการ ผลของการประเมินจะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารโครงการใช้ปรับปรุงโครงการให้สามารถดำเนินการและบรรลุถึงวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จุดมุ่งหมายของการประเมินกระบวนการจำแนกได้เป็น 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อตรวจสอบหรือเพื่อพยากรณ์ความบกพร่องในการดำเนินงานโครงการ
- 2) เพื่อเสนอข้อมูลที่จะนำไปสู่การตัดสินใจดำเนินโครงการ
- 3) เพื่อดำรงไว้ซึ่งการดำเนินโครงการที่เป็นไปด้วยดี

การประเมินกระบวนการจะต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ในการประเมินที่สำคัญ 3 วิธี คือ ประการแรกจะต้องทำการประเมินหรือวิเคราะห์ความเหมาะสมและความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ประการที่สอง จะต้องทำการประเมินความสามารถในการบริหารโครงการของผู้ดำเนินโครงการ และประการที่สาม จะต้องทำการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบโครงการที่ได้กำหนดขึ้น หากทำการ

ประเมินทั้งสามกลยุทธ์แล้วจะทำให้ทราบชัดเจนว่ากระบวนการบริหารโครงการจะบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่

4. การประเมินผลงาน (Product Evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อพิจารณาตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็นต่อความสำเร็จของโครงการทั้งในขณะที่โครงการกำลังดำเนินงานอยู่ และเมื่อโครงการได้เสร็จสิ้นลง การประเมินในลักษณะนี้จะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่เกิดขึ้นกับเกณฑ์หรือมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดขึ้นไว้ โดยวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อมโครงการ ข้อมูลนำเข้าหรือทรัพยากรโครงการ และตัวกระบวนการ

กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (2565 : ออนไลน์) กล่าวถึงรูปแบบการประเมินผล 4 รูปแบบ ได้แก่

1) การประเมินก่อนเริ่มดำเนินโครงการ (Ex-ant evaluation) เป็นการทำให้ Baseline survey โดยมีการหารือกับผู้บริหาร/ผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายและกลุ่มเป้าหมายของประเทศคู่ร่วมมือ เพื่อได้รับทราบแนวทาง/นโยบายและความพร้อมในการดำเนินงานของคู่ร่วมมือ รวมทั้งเพื่อให้เกิด Ownership และ sustainability ด้วย

2) การประเมินช่วงระหว่างดำเนินงานโครงการ (Mid-term evaluation) เพื่อการตรวจสอบคุณภาพของโครงการ และการให้คำแนะนำเพื่อปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้เหมาะสม

3) การประเมินช่วงก่อนสิ้นสุดโครงการ (Terminal evaluation) ประมาณ 2 – 3 เดือน เพื่อพิจารณา/ทบทวนปัญหา/อุปสรรคขั้นสุดท้ายและแนวทางแก้ไขปัญหา/ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือหากมีความจำเป็นต้องขยายระยะเวลาการดำเนินงานโครงการ

4) การประเมินหลังจบโครงการ (Ex-post evaluation) เป็นการพิจารณาถึงผลกระทบและความยั่งยืนของโครงการเป็นหลัก มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะเสนอบทเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการดำเนินงานโครงการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป โดยทำการประเมินผลหลังโครงการจบแล้ว 3 – 5 ปี

มาร์วิน ซี อัลคิน (Marvin C. Akin, 1969) ได้เสนอรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า CSE (Center for the study of Evaluation Approach) จุดเน้นของการประเมิน คือ การประเมินเพื่อการตัดสินใจ การประเมินเป็นกระบวนการกำหนดขอบเขตของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การเลือกข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การจัดทำรายงานสรุปให้กับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของโครงการ การประเมินจะต้องประเมินในเรื่องต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

1) การประเมินระบบ (System Assessment) เป็นการอธิบายหรือพรรณาสภาพของระบบเพื่อเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงกับความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น การประเมินระบบจะช่วยให้สามารถกำหนดขอบเขต และวัตถุประสงค์ที่เหมาะสม สิ่งที่จะต้องศึกษา ได้แก่ ความต้องการของประชาชน ชุมชนและสังคมที่มีต่อสภาพการณ์ปัจจุบัน

2) การประเมินการวางแผนโครงการ (Program Planning) เป็นการประเมินก่อนที่จะมีการดำเนินโครงการ เพื่อหาข้อมูลข่าวสาร มาใช้ในการตัดสินใจพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมของโครงการ โดยทั่วไปจะใช้การประเมินจากเกณฑ์ภายในและภายนอก

3) การประเมินการนำไปใช้เพื่อการดำเนินโครงการ (Program Implementation) เป็นการประเมินขณะที่โครงการกำลังดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบดูว่า การดำเนินโครงการนั้นเป็นไปตามขั้นตอนต่างๆ ที่ได้วางแผนไว้หรือไม่ ผลที่เกิดขึ้นมีความสอดคล้องกับสิ่งที่วางแผนไว้หรือคาดหวังไว้เพียงไร

4) การประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ (Program Improvement) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อมูลที่น่ามาใช้ในการดำเนินโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการหาข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในทุกๆ ด้านของโครงการ ตลอดจนผลกระทบของโครงการเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงโครงการต่อไป

5) การประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ (Program Certification) เป็นการหาข้อมูลข่าวสารรายงานต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อใช้ข้อมูลในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของโครงการ และศักยภาพในการสรุปอ้างอิงไปสู่สถานการณ์อื่นๆ หรือนำไปใช้กับโครงการในสถานการณ์อื่นๆ

Stufflebeam DL. (2002) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินเรียกว่า CIPP Model เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งเน้นที่สำคัญคือ ใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา วัตถุประสงค์ของการประเมิน คือ การให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ คำว่า CIPP ย่อมาจาก Context, Input, Process และ Product โดยแนวทางการประเมินในด้านต่างๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1) การประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญเพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ การประเมินสภาวะแวดล้อมจะช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องโครงการควรจะทำในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอะไร

2) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อใช้ข้อมูลตัดสินใจปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการว่าเหมาะสมหรือไม่ เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึง ความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินระหว่างการดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อดี และข้อบกพร่องของการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ และเป็น การรายงานผลการปฏิบัติงานของโครงการนั้นๆ ด้วย การประเมินกระบวนการจะมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินของโครงการโดยทั่วไป การประเมินกระบวนการมีจุดมุ่งหมายเพื่อการหาข้อบกพร่องของโครงการ ในระหว่างที่มีการปฏิบัติการ หรือการดำเนินงานตามแผนนั้น การหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ และเพื่อการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อดูว่าผลที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล เรื่องผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบาย / แผนงาน / โครงการ โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและกระบวนการร่วมด้วย

โดยสรุป การประเมินผลเป็นเครื่องมือที่ช่วยตัดสินใจว่าการดำเนินนโยบาย แผนงานหรือโครงการเป็นไปตามที่กำหนดในวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่

2.3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในส่วนของความหมายของความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, อ้างถึงใน จำรัส มีอชุนทด, 2559 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่ เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจ ผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

Cullen (2001 : 664) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับลักษณะและคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ

Good (1973 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรัก ชอบ เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคล โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมนั้น และรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง

วิภาวี คำวงษ์ (2563 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หน่วยงานให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดีสอดคล้องสัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีความใส่ใจในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

อทิตยา วิมลเมือง (2563 : 10) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยุติปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อม มีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

โดยสรุป ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้

2.3.2 ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ(มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช หน่วยที่ 8-15, 2545) ได้แก่

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้ำทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2) บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4) วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณา ต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5) สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6) ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2539, 23-37) ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นจะต้องปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้ตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการเช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้น ไว้ในใจก่อนอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของ

ความจริงสิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) กับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ ถ้าการยืนยันแยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

อเคย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ได้แก่
 - 1.1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - 1.3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ได้แก่
 - 2.1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
 - 2.2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 2.3) ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
 - 2.4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
- 3) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
- 5) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้ำจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้ำจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้ำประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ำรับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้ำทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้ำได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับการวัดคุณภาพของบริการลูกค้ำจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1) สิ่งที่มีสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์

3) ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ

4) การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ

5) การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

จากแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากและจากโฆษณาลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในสถานที่ที่เขาต้องการ โดยรูปแบบที่ต้องการนักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้

3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจารณ์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบชัดเจน

5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องการให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/ Knowing Customers) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

โดยสรุป จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้นคือการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด ความชอบ และความประทับใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม และด้านการบริหารจัดการที่ดี

2.4 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

2.4.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

จากการศึกษาความหมายของการมีส่วนร่วม มีนักวิจัยนักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527: 6 อ้างถึงใน สุธาวิ กลิ่นอุบล 2562, 12) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า กระบวนการที่รัฐช่วยส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชน

พีระ พรนวม (2544 อ้างถึงใน สมบัติ นามบุรี, 2562: 185) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าเป็น การกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิดพิจารณาปัญหา การตัดสินใจ การวางแผนดำเนินงานหรือแก้ไขปัญหา และดำเนินการหรือปฏิบัติงานร่วมกัน

ประพันธ์พงษ์ ชิมพงษ์ (2551 อ้างถึงใน พนิดา วัชรรังสี และพัชร พิสิฏ, 2556: 12) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วมมาจากความต้องการของประชาชน และทิศทางการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นที่ทำให้มีการเกิดการริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติการ

เนตรชนก สุนาสวน และคณะ (2565 : 300) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่า การตัดสินใจ คือ มีการตัดสินใจในด้านการเสนอความเห็น ส่วนต่อไปเป็นการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม หมายถึง ประชาชนร่วมกันสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนการมีส่วนร่วมสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น ต่อไปจะเป็นการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ หมายถึง การรับผลประโยชน์จากกิจกรรมที่ได้เข้าร่วมและส่วนสุดท้ายจะเป็นการมีส่วนร่วมในการประเมินผล หมายถึง การสังเกตการณ์ในกิจกรรมที่เข้าร่วมการติดตามผลการดำเนินงาน เป็นต้น

Cohen and Uphoff (อ้างถึงใน กฤษฎิ์วัชร ขวลิขิตานนท์ และเพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ, 2565:85) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Cohen and Uphoff ไว้ว่า การมีส่วนร่วมมี 4 มิติ ได้แก่

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ การตัดสินใจ การดำเนินงาน และตัดสินใจลงมือปฏิบัติ
- 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม คือ การสนับสนุนด้านทรัพยากร การเข้าร่วมการช่วยเหลือ การเสียสละในการพัฒนา

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ คือ ผลประโยชน์ส่วนรวม และผลประโยชน์ส่วนตัว

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล คือ การควบคุม การตรวจสอบการดำเนินงาน เป็นต้น

โดยสรุป จากนักวิชาการ หรือนักคิดหลาย ๆ คนได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมโดยภาพรวม หมายถึง การเปิดโอกาสให้กับประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจเพื่อวางแผน ดำเนินงาน แก้ไขปัญหาาร่วมกัน โดยเปิดโอกาสทั้งทางตรง และทางอ้อม ร่วมตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการมีส่วนร่วมที่เป็นอิสระโดยความสมัครใจ ในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติ ร่วมประเมินผล และร่วมกับประโยชน์การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนา

2.4.2 กระบวนการมีส่วนร่วม

นักวิชาการได้ให้ความหมายของกระบวนการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

สมบุญธ อำพนพนารัตน์ (2542 อ้างถึงในธงชัย สิงอุดม, 2020: 34) ให้ความหมายว่า กระบวนการวางแผน คือ ประชาชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญของปัญหา การตัดสินใจ กำหนดวิธีการใช้ทรัพยากรในการบริหาร ประชาชนเข้ามามีบทบาทในลักษณะของการควบคุม และเป็นการเพิ่มระดับของการพึ่งพาตัวเอง และขั้นการได้รับผลประโยชน์

บวรศักดิ์ อูวรรณโณ และถวิลวดี บุรีกุล (2548, 32 – 33) แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) มีส่วนร่วมในการวางแผน ประกอบด้วย การรับรู้ การเข้าถึงข้อมูล การวางแผน
- 2) มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ หรือการดำเนินการ และการตัดสินใจ
- 3) มีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์
- 4) มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

โดยสรุป กระบวนการมีส่วนร่วมเกิดจากการแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีแก้ปัญหา 4 ขั้นตอน ได้แก่

1) การวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 3) การมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ และ 4) การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในการวางแผนมาจากการตั้งการประชุมร่วมกันของ

ภาครัฐ และภาคส่วนอื่น ๆ ต่อมาเป็นการปฏิบัติให้ภาครัฐเข้าไปทำหน้าที่ ประชาชนตรวจสอบได้ โดยภาพรวม ประชาชนเป็นตัวที่สื่อหรือตัวแปรสำคัญในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของตัวประชาชนเอง

2.4.3 ลักษณะของการมีส่วนร่วม

ลักษณะของการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ มีลักษณะแตกต่างกันหลายประการ ดังนี้

Cohen and Uphoff (1980) (แวน วิรุฬห์เลิศ, 2546: 34 – 39 อ้างถึงในสุธาวิ กลินอุบล, 14 - 15) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องของโครงการที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ผลการศึกษาวิจัยสามารถ แบ่งโครงสร้างพื้นฐานของการมีส่วนร่วมจำแนกได้ 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 มีส่วนร่วมในเรื่องอะไร และการมีส่วนร่วมสามารถแบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมของ ประชาชนออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ กลุ่มที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กลุ่มที่ 2 การมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน กลุ่มที่ 3 การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ กลุ่มที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

มิติที่ 2 การมีส่วนร่วมของประชาชนจะมีกลุ่มบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วม แบ่งได้ 4 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 ผู้ที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น กลุ่มที่ 2 ผู้นำท้องถิ่น กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ของรัฐ กลุ่มที่ 4 คนต่างชาติ

มิติที่ 3 การมีส่วนร่วมนั้นเกิดขึ้นอย่างไร มีประเด็นที่ควรพิจารณาอยู่ 4 ประเด็น ได้แก่

- 1) พื้นฐานการมีส่วนร่วมจะพิจารณาเกี่ยวกับแรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ที่มาจากแรงจูงใจที่ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมมาจากแหล่งที่ใดบ้าง
- 2) รูปแบบของการมีส่วนร่วมจะพิจารณาเกี่ยวกับรูปแบบของ องค์การและการมีส่วนร่วมทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 3) ขอบเขตของการมีส่วนร่วมจะพิจารณาเกี่ยวกับ ระยะเวลาที่เข้ามามีส่วนร่วมและขอบเขตของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม
- 4) ประสิทธิภาพของการ มีส่วนร่วมจะพิจารณาเกี่ยวกับการมอบอำนาจแก่บุคคล และการปฏิสัมพันธ์ในคุณลักษณะต่างๆที่เกี่ยวกับการ มีส่วนร่วมในแต่ละครั้ง

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และพรรณทิพย์ เพชรมาก (2551 อ้างถึงใน สมบัติ นามบุรี, 2562: 187) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนไว้ใน 6 ลักษณะ ได้แก่

1) การรับรู้ข่าวสาร คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของโครงการที่จะดำเนินการ รวมทั้ง ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

2) การปรึกษาหารือ คือ เป็นรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่มีการจัดการหารือระหว่าง ผู้ดำเนินการโครงการกับประชาชน เพื่อรับฟังความคิดเห็น และการตรวจสอบข้อมูล นอกจากนี้ ยังเป็น ช่องทางการกระจายข่าวสารข้อมูลไปยังประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจ และเพื่อให้ ข้อเสนอแนะเป็นตัวเลือกในการตัดสินใจ

3) การประชุมรับฟังความคิดเห็น คือ มีวัตถุประสงค์ให้ประชาชน ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการ หรือกิจกรรม และผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจใช้เวทีสาธารณะในการทำความเข้าใจ การประชุมรับฟังความ คิดเห็น

4) การประชาพิจารณ์ คือ เป็นการประชุมที่มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ และมีความชัดเจน เป็นเวทีในการนำเสนอข้อมูลอย่างเปิดเผยไม่มีการปิดบัง ส่วนของประชาคม และคณะกรรมการจัดประชุมจะต้องมีองค์ประกอบของผู้เข้าร่วมที่เป็นที่ยอมรับ มีหลักเกณฑ์ ประเด็นในการพิจารณาที่ชัดเจน และมีการแจ้งให้ทุกฝ่ายทราบอย่างชัดเจน

5) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ เป็นเป้าหมายสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจต่อประเด็นปัญหา ซึ่งมีวิธีการโดยการเลือกตัวแทนเข้าไปเป็นกรรมการที่มีอำนาจในการตัดสินใจ

6) การใช้กลไกทางกฎหมาย คือ รูปแบบนี้ยังไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยตรง ในเชิงการป้องกัน และแก้ไขแต่เป็นลักษณะของการเรียกร้อง และการป้องกันสิทธิของตนเองที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม เพื่อให้ได้ผลประโยชน์ที่ประชาชนควรจะได้รับ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้ให้หลักเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้หลายประการ และประชาชนสามารถใช้สิทธิตามรัฐธรรมนูญทั้งในรูปแบบของปัจเจก หรือในรูปแบบกลุ่มองค์กรตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

โดยสรุป ลักษณะของการมีส่วนร่วม นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้คำนิยาม ไว้ใกล้เคียงกันเพราะลักษณะของการมีส่วนร่วมโดยส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของประชาชนที่เข้ามามีกระบวนการในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมประเมินผล ในการพัฒนาโดยที่ประชาชนต้องได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ร่วมมือกระทำการต่าง ๆ และมีกฎหมายที่มาช่วยให้ครอบคลุมกับการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน

2.4.4 รูปแบบ และขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

นักวิชาการหลาย ๆ คนได้ให้ข้อสรุปของรูปแบบ และขั้นตอนของการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้
องค์การสหประชาชาติ (สิริพัฒน์ ลาภจิตร, 2550: 31 อ้างถึงใน อรรถัย พระทัต 2558: 13) ได้รวบรวมรูปแบบของการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมแบบเป็นไปเอง หรือการเป็นอาสาสมัคร หรือการรวมตัวกันเองเพื่อแก้ไขปัญหาในกลุ่มของตนเอง โดยไม่ต้องการความช่วยเหลือจากภายนอกมีรูปแบบที่เป็นเป้าหมาย

2) การมีส่วนร่วมแบบชักนำ เป็นการเข้าร่วมโดยต้องการความเห็นชอบ หรือการสนับสนุนจากรัฐบาล เป็นรูปแบบทั่วไปในประเทศที่กำลังพัฒนา

3) การมีส่วนร่วมแบบบังคับ เป็นผู้มีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินนโยบายของรัฐบาล ภายใต้การทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือการบังคับโดยตรง เป็นรูปแบบที่ผู้ดำเนินการได้รับผลทันที แต่ไม่ได้รับผลระยะยาว และมีผลเสีย คือ ไม่ได้รับการสนับสนุนจากประชาชน

ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม (ออนไลน์, 2547 อ้างถึงใน ภริดี ลีภากรณ์, 2554: 26) ได้นำเสนอความคิดเห็นผ่านบทความ “แลหน้าเศรษฐกิจสังคมไทย” สรุปการเข้ามีส่วนร่วมของ ประชาชนได้ใน 2 ลักษณะ ได้แก่

1) การมีส่วนร่วมของประชาชนที่รัฐเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วมในลักษณะนี้เป็นการมองมาจากเบื้องบนหรือจากรัฐ ประชาชนเป็นเพียงผู้คอยรับนโยบายและปฏิบัติตาม

2) การมีส่วนร่วมที่เกิดจากความต้องการของประชาชนด้วยความสมัครใจโดยที่รัฐคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำหรือคอยอำนวยความสะดวกเท่านั้น

ไพร์ตัน เดชะรินทร์ (2525, 7 อ้างถึงใน อรรถัย พระทัต, 2558: 16) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนา ได้แก่

- 1) ร่วมทำการศึกษา หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมถึงความต้องการของชุมชน
- 2) ร่วมค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหา และตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน
- 3) ร่วมวางนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม และสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน
- 4) ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดในชุมชนให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
- 5) ร่วมจัด หรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 6) ร่วมการลงทุนโครงการชุมชนตามขีดความสามารถของตนเอง และหน่วยงาน
- 7) ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย และแผนพัฒนาท้องถิ่น

โดยสรุป ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมโดยจะมาจากการระบุปัญหา หาสาเหตุของปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา ขั้นต่อไปจะเป็นการตัดสินใจเลือกแนวทาง และวางแผนในการแก้ไขปัญหา ต่อมา ร่วมกันปฏิบัติตามแผน ในส่วนสุดท้ายจะเป็นการประเมินผลของการทำกิจกรรมร่วมกันของประชาชน และภาคส่วนต่าง ๆ

2.4.5 ระดับของการมีส่วนร่วม

ระดับการมีส่วนร่วมแบ่งระดับได้ตามที่นักคิด หรือนักวิชาการต่างประเทศได้ศึกษาไว้ต่างๆ ดังนี้ แนวคิด IAP 2 เสนอโดย International Association for Public Participation (อ้างถึงใน ภิริดี ลีภากรณ์, 2554: 27 – 29) เป็นแนวคิดที่มีชื่อเสียงในสหรัฐอเมริกา ได้จัดระดับการมีส่วนร่วมไว้ 5 ระดับ ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในระดับให้ข้อมูลข่าวสาร คือ เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นระดับที่ประชาชนมีส่วนร่วมน้อยที่สุด โดยให้ข้อมูลแก่ประชาชน แต่ไม่ใช้การประชาสัมพันธ์ โดยหัวใจสำคัญ คือ การให้ข้อเท็จจริง และตัดสินใจแสดงความคิดเห็นอย่างมีคุณภาพ

2) การมีส่วนร่วมในระดับหารือ มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนนำไปสู่การพัฒนา

3) การมีส่วนร่วมในระดับการเข้ามามีบทบาท ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีแก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

4) การมีส่วนร่วมในระดับสร้างความร่วมมือ มีขั้นตอนการดำเนินงานแบ่งได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลของตน/ครอบครัว/ชุมชน (2) การมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และ (3) การมีส่วนร่วมตัดสินใจ

5) การมีส่วนร่วมในระดับให้อำนาจแก่ประชาชน นักวิชาการได้ให้ความหมายที่สอดคล้องในนิยามของการเข้ามามีบทบาทของประชาชน คือ ประชาชนเป็นผู้มีอำนาจในการจัดการ ประชาชนและรัฐบาลร่วมกันแก้ไข ประชาชนเป็นที่ปรึกษา แสดงความคิดเห็น รับรู้ถึงข่าวสาร และรัฐบาลใช้อำนาจ

โดยสรุป ระดับของการมีส่วนร่วมตามหลัก IAP 2 เป็นแนวคิดที่มีชื่อเสียงของสหรัฐอเมริกา โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ 1) การให้ข้อมูล 2) การหารือ 3) การเข้ามามีบทบาท 4) การให้ความร่วมมือ และ 5) การให้อำนาจแก่ประชาชน โดยทั้ง 5 ระดับนี้จะเป็นตัวช่วยในการเข้ามามีส่วนร่วมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4.6 ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ เพราะประชาชนเข้ามามีส่วนช่วยในการคิด วางแผน ในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน มีนักคิดที่ให้นิยาม ไว้ดังนี้

Romos and Fletcher (1982), (สาคร คุณชื่น, 2542: 25 อ้างถึงในสุธาวิ กลินอุบล 2562: 13) กล่าวถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า

- 1) เป็นตัวบ่งบอกว่า การตัดสินใจของรัฐบาลมาจากความต้องการของประชาชน
- 2) เพิ่มความรับผิดชอบ และความสามารถในการตรวจสอบได้ของรัฐที่มีต่อประชาชน
- 3) ช่วยในการสร้างแผนต่าง ๆ
- 4) เพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- 5) สร้างการสนับสนุนให้แก่หน่วยงานวางแผน

ศกุนต์ สายบุญลี (2537: 56 อ้างถึงในเอกชัย นวลยัง, 2554: 28 - 29) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ดังนี้

- 1) ส่วนร่วมในการรับรู้ในการได้รับข่าวสาร
- 2) ร่วมคิดจากการได้รับรู้ นำมาสู่การขบคิด พิจารณา มีโอกาสแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แลกเปลี่ยนเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ
- 3) ร่วมตัดสินใจ มีโอกาสตัดสินใจรับหรือไม่รับกิจกรรมใดๆ
- 4) ร่วมวางแผนและดำเนินการวางแผนร่วมกัน และการดำเนินการร่วมกัน เพื่อให้โครงการหรือกิจกรรมนั้นสำเร็จ
- 5) ร่วมกันประเมินค่ากิจกรรมต่าง ๆ
- 6) ร่วมรับผิดชอบการคงอยู่ของกิจกรรมนั้น ไม่มีใครปฏิเสธว่าเป็นผลมาจากการรับผิดชอบ และปฏิบัติดูแลรักษาาร่วมกัน
- 7) ร่วมรับผลประโยชน์ของกิจกรรมย่อมตกแก่สมาชิกในชุมชน

โดยสรุป ความสำคัญของการมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการพัฒนาต่าง ๆ โดยการตัดสินใจของรัฐบาลมาจากความต้องการของประชาชน ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลได้ และประชาชนยังช่วยสร้างแผนต่าง ๆ เพื่อให้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมานี้ สามารถแยกตามนิยามของแต่ละนักคิด หรือนักวิชาการตามที่ได้กล่าวไปข้างต้น ในส่วนของคณะผู้วิจัยมองเห็นว่าการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ Cohen and Uphoff สามารถนำไปใช้ได้กับทุกการทำงานของภาครัฐ ทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนช่วยเหลือในแต่ละด้าน และทำให้ประชาชนมองเห็นรัฐได้กระทำการใด ๆ ไปแล้วประชาชนสามารถติดตามข้อมูลได้ และรัฐเองก็โปร่งใสที่จะให้ประชาชนตรวจสอบในการดำเนินงานของรัฐ

2.5 เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เดิมจัดรูปแบบการปกครองแบบสุขาภิบาล ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย จึงได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลฉบับแรกขึ้น คือ พระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งมีผลทำให้สุขาภิบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2478 และเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่ครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2537 จากพื้นที่เดิม 6.95 ตารางกิโลเมตร เป็น 68.97 ตารางกิโลเมตร และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2550 สำหรับดวงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นรูปโล่ที่มีปีกสมอเทอดรัฐธรรมนุญ ซึ่งมีความหมายว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นเมืองท่า ตั้งอยู่ริมแม่น้ำและทะเล ภายใต้การปกครองแบบประชาธิปไตย (เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี, 2566 : 1) โดยในปัจจุบันภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 250 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 มาตรา 16 (1) กำหนดให้เทศบาล จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ประกอบกับพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 มาตรา 50 วรรคสอง กำหนดให้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2561 ข้อ 4 กำหนดว่า แผนพัฒนาท้องถิ่น หมายถึง แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายและกลยุทธ์ ที่มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนหมู่บ้านหรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้น สำหรับปีงบประมาณแต่ละปีมีความต่อเนื่อง และเป็นแผนก้าวหน้าและให้ความหมายรวมถึงการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่น จึงถือได้ว่า "แผนพัฒนาท้องถิ่น" เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นของผู้บริหารองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน และประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0810.3/ว6086 ลงวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2565 เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติการใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566 - 2570) ปรับใช้ในส่วนที่สอดคล้องหรือเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566 - 2570) แกไขครั้งที่ 2/2566 โดยมีรายละเอียดสำคัญของแผนดังกล่าว ดังนี้

2.5.1 วิสัยทัศน์เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

"นครสุราษฎร์ธานี เมืองน่าอยู่"

2.5.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

- 1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
- 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต
- 5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม
- 6) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

2.5.3 เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์

เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566 - 2570) แกไขครั้งที่ 2/2566 มีรายละเอียดดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566 - 2570) แก์ไขครั้งที่ 2/2566

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์
1. ยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	1. โครงสร้างพื้นฐานมีมาตรฐาน ทั่วถึง และเหมาะสมกับผู้ใช้ ประโยชน์ 2. ภูมิทัศน์เมืองมีความเป็น ระเบียบและสอดคล้องกับ สภาพเมือง	1. ร้อยละของเส้นทางคมนาคมที่ได้มาตรฐาน 2. ร้อยละของเส้นทางระบายน้ำที่ได้มาตรฐาน 3. ร้อยละของครัวเรือนที่มีไฟฟ้า/น้ำประปาใช้ 4. มีผังเมืองเพื่อรองรับการเจริญเติบโตอย่างมี ระเบียบแบบแผน 5. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการ พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	1. ก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม และระบบระบายน้ำที่ได้มาตรฐาน 2. ก่อสร้าง ขยายเขต ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ประปา 3. ปรับปรุงและบังคับใช้ผังเมืองรวม 4. ปรับปรุง และจัดระบบจราจรให้ สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง
2. ยุทธศาสตร์ การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว	1. มีการขยายตัวของการค้าและ การลงทุน 2. สถานประกอบการ สินค้าและ บริการมีความสอดคล้องกับ ความต้องการของตลาด 3. ธุรกิจการท่องเที่ยว ได้มาตรฐาน และยั่งยืน 4. มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย	1. ร้อยละของสถานประกอบการ สินค้า และ บริการที่ได้รับการพัฒนา 2. ร้อยละครัวเรือนที่มีรายได้เพิ่มขึ้น 3. ร้อยละความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียจากการพัฒนาการท่องเที่ยว 4. จำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น/ที่ได้รับการพัฒนา 5. ร้อยความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนา ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว 6. ร้อยละของจำนวนผู้ประกอบการที่เพิ่มขึ้น	1. ส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการ สินค้าและบริการให้ได้มาตรฐาน 2. ส่งเสริมและพัฒนาการบริการ และ การจัดการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์
3. ยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านการ จัดการทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	1. จัดการขยะมูลฝอยครบวงจร และเหมาะสม 2. จัดการน้ำเสียและมลพิษ อย่างเหมาะสม 3. อนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต	1. จำนวนขยะมูลฝอยที่ลดลง 2. จำนวนปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ที่ลดลง 3. คุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะในเขตเทศบาล ที่อยู่ในเกณฑ์ 4. มีพื้นที่สีเขียวตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก	1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ร่วมกับภาคเครือข่ายในการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3. การจัดการพื้นที่สีเขียว และพื้นที่ สาธารณะให้เกิดประโยชน์
4. ยุทธศาสตร์ การพัฒนา ด้านสวัสดิการสังคม และคุณภาพชีวิต	1. ส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 2. จัดสวัสดิการที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของชุมชน 3. ประชาชนทุกกลุ่มวัยได้รับ บริการสาธารณสุขตามเกณฑ์ มาตรฐาน 4. ป้องกันและดูแลความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1. ร้อยละของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และกลุ่ม เปราะบางที่เข้าถึงสิทธิสวัสดิการทางสังคมอย่างทั่วถึง 2. จำนวนกลุ่มอาชีพหรือวิสาหกิจชุมชน 3. ร้อยละของประชาชนทุกกลุ่มวัยที่ได้รับบริการ สาธารณสุขตามเกณฑ์ 4. ร้อยละของเหตุการณ์ที่สามารถจับตัวผู้กระทำผิดได้ 5. ดัชนีชี้วัดความสุขของประชาชน	1. ส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มได้เข้าถึงสิทธิ สวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง 2. ส่งเสริมอาชีพ สร้างการมีส่วนร่วมของทุก ภาคส่วน 3. พัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มี คุณภาพและได้มาตรฐาน 4. เสริมสร้างให้ประชาชนมีความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม	<ol style="list-style-type: none"> จัดการศึกษาอย่างหลากหลายและเท่าเทียม เด็ก เยาวชน และประชาชนได้รับส่งเสริมตามศักยภาพ อนุรักษ์ เผยแพร่ ประเพณีและวัฒนธรรมให้เป็นที่รู้จักระดับประเทศ สืบค้น ฟื้นฟู อนุรักษ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมการเล่นกีฬาทุกกลุ่มวัย 	<ol style="list-style-type: none"> จำนวนหลักสูตรการเรียนรู้ที่สอดคล้องความต้องการของผู้เรียนทั้งการศึกษาในระบบนอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ร้อยละของนักเรียนระดับ ป.6, ม.3 และ ม.6 ที่เข้ารับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือมีงานทำ จำนวนกิจกรรมที่จัดเพื่ออนุรักษ์ เผยแพร่ ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวนกิจกรรมที่ส่งเสริมกีฬา 	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาการศึกษาให้ทันสมัย และหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ส่งเสริม ฟื้นฟู ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมและพัฒนากีฬา และ นันทนาการแก่เด็ก เยาวชนและประชาชน
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	<ol style="list-style-type: none"> ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน 	<ol style="list-style-type: none"> คะแนนการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ได้รับรางวัลจากการประกวด ระดับประเทศ 	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ และการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน ปรับปรุงกฎหมาย ภารกิจขั้นตอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เกิดประโยชน์แก่ประชาชน

2.5.4 จุดยืนทางยุทธศาสตร์

จุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) คือความมุ่งมั่นอันแน่วแน่ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี "นครสุราษฎร์ธานี เมืองน่าอยู่" จากการนำข้อมูลสภาพทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาเทศบาล มาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา และกำหนดจุดยืนทางยุทธศาสตร์ ดังนี้

- 1) มีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐานสำหรับคนทุกกลุ่ม
- 2) เศรษฐกิจมั่นคง
- 3) มีทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์ และมีพื้นที่สีเขียวเพียงพอ ภูมิทัศน์ภายในเขตเทศบาลมีความสวยงาม
- 4) ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสุขภาพดี ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม
- 5) คนทุกวัยได้รับการศึกษาอย่างหลากหลายเท่าเทียม มีการสืบสานประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญา
- 6) ประชาชนได้รับการพิทักษ์สิทธิ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม บุคลากรมีความรู้และเชี่ยวชาญ องค์ความรู้และระบบการทำงานได้รับการพัฒนา และมีนวัตกรรมสำหรับการพัฒนาเมือง

โดยในการวิจัยคณะผู้วิจัยได้ศึกษาแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่กำหนด วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย กลยุทธ์และรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นภายใต้แผนดังกล่าวสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ตลอดจนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามแผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ภายใต้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อการประเมินว่าการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สามารถตอบสนองต่อประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ภายใต้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี หรือไม่ อย่างไร และได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนา ได้แก่

1) ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ถนน สะพาน ชลประทาน ระบบไฟฟ้า ประปา โทรคมนาคม ที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้บริการแก่ประชาชน ที่สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมืองอย่างมีระเบียบแบบแผน

2) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เป็นการให้บริการสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ส่งเสริมพัฒนาสถานประกอบการสินค้าบริการที่ได้มาตรฐาน การส่งเสริมด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาต่อแหล่งท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น และสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

3) ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นการให้บริการสาธารณะด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับการอนุรักษ์ พัฒนาพื้นที่สีเขียว ขยะมูลฝอย และการพัฒนาระบบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ประโยชน์ต่อ

ประชาชนทั้งในด้านการจัดการเก็บรักษา การซ่อมแซมรวมทั้งการสงวนเพื่อให้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่นั้นสามารถให้ผลได้อย่างยาวนาน

4) ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต เป็นการให้บริการสวัสดิการทางสังคมหรืองานที่มีความสัมพันธ์กับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนซึ่งมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และความมั่นคงทางสังคม เป็นการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และกลุ่มเปราะบางที่เข้าถึงสิทธิสวัสดิการทางสังคมอย่างทั่วถึง เน้นการเสริมสร้างให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตต่อทรัพย์สิน ทั้งส่งเสริมกลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน การพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน

5) ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม เป็นการให้บริการการเรียนรู้ของบุคคลในสังคม การพัฒนาการศึกษาให้ทันสมัยหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน การส่งเสริมพัฒนาด้านกีฬา นันทนาการแก่เด็ก เยาวชน การส่งเสริมฟื้นฟู ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

6) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี เป็นการให้บริการการบริหารจัดการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่ดี มีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชน และภาคประชาสังคมภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และติดตามประเมินผลในการดำเนินงาน การบริหารจัดการที่มีความเสมอภาค เท่าเทียมเป็นธรรมแก่ประชาชนมากที่สุดโดยการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน การพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เกิดประโยชน์แก่ประชาชน และการปรับปรุงกฎหมาย ภารกิจขั้นตอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญญา อุดมสมุทร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลราชาเทวะมากที่สุด คือ รูปแบบร่วมค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา ส่วนระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลราชาเทวะอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนมีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะไม่แตกต่างกัน

สุพัตรา นามวงศา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน อำเภอสำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน อำเภอสำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์ มีปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เสถียร ฉันทะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการลุ่มน้ำคำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดปัญหาและหาสาเหตุของปัญหาการมีส่วนร่วมในการวางแผนหาแนวทางการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับมาก

จังหวัดลำพูน (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของจังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จังหวัดลำพูน 2 สำนวความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จังหวัดลำพูน และเสนอแนะแนวทางจากการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จังหวัดลำพูน วิธีการวิจัยประยุกต์ใช้รูปแบบ CIPP mode ของ Daniel L. stuffebeam กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่โครงการตามแผนพัฒนาจังหวัดลำพูน (งบพัฒนาจังหวัด) และบุคลากรเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 400 ราย และกลุ่มตัวอย่างวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรจากหน่วยงานส่วนราชการจังหวัดตลอดจนภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด และแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามแผนงาน/โครงการที่ถูกบรรจุในแผนพัฒนาจังหวัดลำพูน (งบพัฒนาจังหวัด) จำนวน 200 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมมี 3 ฉบับ ได้แก่ 1) แบบวิเคราะห์เอกสารแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของจังหวัดลำพูน 2) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของจังหวัดลำพูน 3) แบบรายงานการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของจังหวัดลำพูน การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น และเอกสารที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยแนวทางการประเมินเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนด ผลการวิจัยพบว่า

1) ผลการประเมินแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของจังหวัดลำพูน พบว่า ในภาพรวมจากการประเมินแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของจังหวัดลำพูนทั้ง 3 ด้านมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก และผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนดใน 3 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ

2) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของจังหวัดลำพูนตามแผนพัฒนาจังหวัด แผนการปฏิบัติราชการจังหวัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวมมีผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของจังหวัดลำพูนของประชาชน ข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ภาครัฐตามแผนพัฒนาจังหวัด/แผนการปฏิบัติราชการจังหวัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในการประเมินความเหมาะสมทั้ง 5 ยุทธศาสตร์ คือ 1) ยุทธศาสตร์ที่ 1: เมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 : เมืองหัตถ นวัตกรรม สร้างสรรค์ 3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เมืองเกษตรสีเขียว 4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 : เมืองจุดหมายปลายทางแห่งการ

ท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์วัฒนธรรม และ 5) ยุทธศาสตร์ที่ 5 : เมืองแห่งคุณภาพชีวิต โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมทั้ง 5 ยุทธศาสตร์เท่ากับ 8.92 คะแนน จากคะแนนความพึงพอใจเต็ม 10 คะแนน

3) ปัญหา อุปสรรคจากการประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 ของจังหวัดลำพูน ในภาพรวม พบว่า ในด้านข้อมูลสำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ยังไม่เพียงพอ ซึ่งยังขาดความเป็นเอกภาพ และรายละเอียดที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการติดตามประเมินของแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของจังหวัดลำพูน จึงควรมีการพัฒนากระบวนการส่วนกลางของจังหวัดเพื่อรวบรวมข้อมูลโดยรวมของทุกหน่วยงานระดับจังหวัดที่มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและทันสมัยพร้อมต่อการนำไปใช้ สำหรับด้านบุคลากรบางส่วนยังขาดการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและติดตามประเมินผลแผนครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และบุคลากรบางส่วนที่รับผิดชอบยังไม่ได้ให้ความสำคัญและไม่สามารถเชื่อมโยงความสอดคล้องระหว่างนโยบายแผนงาน/โครงการรวมทั้งการขับเคลื่อนแผนงานโครงการเพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดของจังหวัดลำพูน

พีรพล ไชยณรงค์ศักดิ์ (2561) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม สุ่มจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขต บ้านใหม่ จำนวน 355 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 3,135 คน โดยใช้สูตรของทาร์โยยามาเน่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและทดสอบค่าเอฟ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ในส่วนของปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา พบว่า 1) สถานที่ภายในของหน่วยงานมีพื้นที่คับแคบ และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกมารองรับผู้ใช้บริการ 2) การให้บริการที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เปิดใจรับบริการ 3) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังขาดการตรวจสอบพื้นที่ในส่วนที่เกิดผลกระทบต่อประชาชน และทำการแก้ไขล่าช้า

4) การเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่กับประชาชนโดยภาพรวมแล้ว ยังขาดความเข้าใจในแผนการดำเนินงาน และระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน จากปัญหา และอุปสรรคดังกล่าวสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ได้ดังนี้ 1) ควรพัฒนาอาคารสถานที่ภายในและภายนอกหน่วยงานให้ง่ายต่อการให้บริการ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกมาไว้รองรับผู้มาใช้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับหน่วยงาน 3) เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดทีมงานร่วมกับประชาชนในการออกสำรวจพื้นที่ในส่วนที่เกิดปัญหาเพื่อประเมินความเสียหาย และทำการแก้ไขโดยเร็ว 4) การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่กับประชาชน โดยการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ให้เข้าใจอย่างชัดเจน

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2565) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแสน อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์ของการประเมินคือเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระแสน อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง และศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแสน อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแสน อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแสน ด้วยการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม จำนวน 380 ชุด ตามกรอบ 4 มิติ 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) การให้บริการสาธารณะ 4 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (2) ความพึงพอใจ 4 มิติ คือ มิติกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มิติเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มิติสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มิติช่องทางการให้บริการ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมรายด้าน มีคะแนนประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 โดยจำแนกเป็นรายด้าน คือความพึงพอใจการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.89 (ร้อยละ 97.76) รองลงมาคืองานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.88 (ร้อยละ 97.58) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.87 (ร้อยละ 97.35) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ร้อยละ 97.18) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาจากผลการศึกษา 1) ควรมีการพัฒนานวัตกรรมด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดและพัฒนา ปรับปรุงการบริการให้ทันสมัย การเปลี่ยนแปลงอย่างทันท่วงที 2) ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายต่อการเข้าใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (2565) ได้วิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ และหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ จำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสร้างบ้านมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.79$) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.84$) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.85$), 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.78$) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.82$) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.80$) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานคร จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2564) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า สถานภาพส่วน

บุคคล ในเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมือง นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากและพิจารณาเป็นรายด้าน และมีผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

กัมปนาท ทองดอนใหม่ และสุชาติ อดุลย์บุตร (2564) ศึกษาเรื่องแนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาห้าปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วัตถุประสงค์ 1) สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาห้าปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาห้าปีขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาเสนอแนะความคิดเห็นในการจัดทำแผน โครงการ และสนับสนุนในกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำ ซึ่งประชาชนควรได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาแผนที่ตรงกับความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาห้าปีขององค์การบริหารส่วนตำบล

บทที่ 3 ระเบียบวิธีประเมิน

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้วิจัยกำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้วางแนวทางวิธีการดำเนินการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อให้ได้วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ที่ได้มีการเก็บรวบรวมไว้เกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และผลการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทั้งแบบออนไลน์ออฟไลน์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการต่างๆ การมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีส่วนร่วม และความพึงพอใจในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นที่ 2 นำผลที่ได้จากขั้นที่ 1 มาสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากขั้นที่ 2 ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลักที่เข้าร่วมการประชุมกลุ่มย่อย (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ไม่น้อยกว่า 20 คนต่อครั้ง จำนวน 4 เขต ประกอบด้วย ประธานชุมชน แกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรม ผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภากาแฟและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด กลุ่มภาคประชาสังคม ห้างร้านสถานประกอบการ และสมาชิกสภาเทศบาล)

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 131,629 คน (จำนวนประชากร ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566) (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี, 2566) โดยมีจำนวนประชากรแยกเป็นรายพื้นที่ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

พื้นที่	จำนวน (คน)
ตำบลตลาด	23,821
ตำบลมะขามเตี้ย	74,800
ตำบลบางไผ่	2,177
ตำบลบางชนะ	1,227
ตำบลบางกุ้ง	28,611
ตำบลคลองฉนาก	993
รวมทั้งสิ้น	131,629

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (2566)

2) กลุ่มตัวอย่าง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของยามาเน่ (Yamane, 1967) โดยสมมติค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.5 และที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ

- n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
- N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า
- e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (allowable error)

กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะใช้ค่า 0.05 แทนค่าในสูตร

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{131,629}{1+131,629(0.05)^2}$$

$$\text{แทนค่า} \quad n = 398.79$$

$$\text{นั่นคือ} \quad n \approx 399 \text{ คน}$$

ดังนั้น เมื่อแทนค่าตามสูตรจะได้กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวน 399 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

3) การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1) ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจากเขตพัฒนา จำนวน 4 เขต ๆ ละ 100 คน เนื่องจากประชากรแต่ละเขตพัฒนามีจำนวนประชากรใกล้เคียงกัน โดยจำแนกการเก็บข้อมูลตามเขตพื้นที่พัฒนา รายละเอียดดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตพัฒนา

เขตพัฒนา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
เขตพัฒนาชุมชนที่ 1 (19 ชุมชน) ได้แก่ ชุมชนบางทอง, ชุมชนคลองฉนาก, ชุมชนฝั่งบางไผ่, ชุมชนบางหลา, ชุมชนหัวแหลมพัฒนา, ชุมชนหาดตายวง, ชุมชนตลาดล่าง, ชุมชนหน้าด่าน, ชุมชนตลาดท่าเรือ, ชุมชนตาปี, ชุมชนวัดโพธิ์वास, ชุมชนวัดไทร, ชุมชนสหกรณ์ครุ, ชุมชนหลังอาชีวะ, ชุมชนตลาดเกษตร 2, ชุมชนเทศบาล, ชุมชนราษฎร์อุทิศ, ชุมชนราษฎร์บำรุงฯ และชุมชนตลาดใหม่-ดอนนาก	100
เขตพัฒนาชุมชนที่ 2 (17 ชุมชน) ได้แก่ ชุมชนบางกุ้ง 2, ชุมชนบางกุ้ง 1, ชุมชนบางกุ้ง 3, ชุมชนอ้อมค่ายฯ, ชุมชนโพหวาย, ชุมชนหลังคลัง, ชุมชนวัดท่าทอง, ชุมชนสันติสุข, ชุมชนปากน้ำ, ชุมชนมณฑลทหารบกที่ 45, ชุมชน ร.25 พัน 3, ชุมชนเสาวลักษณ์, ชุมชนบางกุ้ง, ชุมชนตลาดหน้าศูนย์สร้างทาง, ชุมชนไทยสมุทร, ชุมชนเปี่ยมสุข และชุมชนกาญจนวิถีส่วมใจ	100
เขตพัฒนาชุมชนที่ 3 (16 ชุมชน) ได้แก่ ชุมชนหนองบัว, ชุมชนเสรีพล, ชุมชนศรีธานี-ยางงาม, ชุมชนเมตตาธรรม, ชุมชนเสรีไท, ชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต, ชุมชนพวงเพชรพัฒนา, ชุมชนกรมทหารราบที่ 25, ชุมชนหน้าสนามกีฬา, ชุมชนหน้าค่าย อส., ชุมชนลูกเสือ-การุณราษฎร์, ชุมชนตลาดคอนนาก, ชุมชนเสม็ดเรียง, ชุมชนหน้าศาลากลาง, ชุมชนเพชรวิลล่า และชุมชนศรีธานี	100
เขตพัฒนาชุมชนที่ 4 (18 ชุมชน) ได้แก่ ชุมชนเคหะชุมชน, ชุมชนวัดกลางใหม่, ชุมชนบางใหญ่, ชุมชนในลิ้ง, ชุมชนบึงขุนทะเล, ชุมชนรวมเพชรสามัคคี, ชุมชนวัดหน้าเมือง, ชุมชนสิริสุข, ชุมชนท่าแขก, ชุมชนนาเนียน, ชุมชนท่ากูบ, ชุมชนศรีวิชัย, ชุมชนย่านยาว, ชุมชนทุ่งน้อย, ชุมชนดงตาล, ชุมชนแหลมทราย, ชุมชนมะขามเตี้ย และชุมชนวังเพชร	100
รวมทั้งสิ้น	400

3.2) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ในพื้นที่ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละพื้นที่

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามในลักษณะคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบจำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีของ Likert (Likert, R.A. 1932) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เขตพื้นที่การพัฒนา เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และความถี่ที่เข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มี 5 ระดับ คือ มากที่สุดมาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยคำถามประเมินการมีส่วนร่วม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ และ 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกระดับความคิดเห็นเพียงตัวเลือกเดียว โดยให้ค่าคะแนนตามแนวคิดของ Likert Scale ที่มี 5 ระดับ (5 point rating scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับการมีส่วนร่วม	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยคำถามประเมินตามยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว 3) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต 5) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม และ 6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี

ผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกระดับความคิดเห็นเพียงตัวเลือกเดียว โดยให้ค่าคะแนนตามแนวคิดของ Likert Scale ที่มี 5 ระดับ (5 point rating scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชน โดยเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม

2) แบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์สำหรับใช้ในการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา 6 ด้าน โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ประธานชุมชน แกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรม ผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภากาแฟและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด กลุ่มภาคประชาสังคม ห้างร้านสถานประกอบการ และสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คนต่อครั้ง ซึ่งเป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยวิธีการเจาะจง และแบบลูกโซ่ โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มโดยคำนึงถึงหลักทั่วไปในการเก็บข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่ม (Focus Group Discussion) ที่ไม่ควรน้อยหรือมากเกินไป (ชาย โปธิสิตา, 2564) โดยจำนวนที่แท้จริงจะเกิดจากการอิมตัวของข้อมูลหลังจากได้เริ่มเก็บข้อมูลแล้วด้วย ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อคำถาม ดังนี้ “การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นอย่างไรและท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างไร”

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบ พิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระ และโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม และขอความเห็นชอบโดยได้ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ท่าน จากนั้น ผู้วิจัยได้นำผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ถ้าค่า IOC ≥ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าคำถามใช้งานได้ มีความเหมาะสมหรือมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (มาเรียม นิลพันธุ์, 2555 : 177) โดยได้ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 0.87 แสดงว่าแบบสอบถามใช้งานได้ เหมาะสมมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } IOC &= \text{ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์} \\ \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ} \\ n &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด} \end{aligned}$$

2) การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขเครื่องมือเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงนำเครื่องมือไปทดลอง (Try Out) เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยทดลองกับประชาชนในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จำนวน 30 คน และเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวนแล้วจึงนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยค่า Alpha (α) ของ Cronbach's Alpha โดยในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรการมีส่วนร่วมของประชาชน เท่ากับ 0.903 และค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เท่ากับ 0.940 แสดงว่าข้อคำถามมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด เป็นไปตามเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ต้องมีค่าความเชื่อมั่นที่ดีควรจะเป็นบวกและมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (พลศักดิ์ จิรไกรศิริ, 2554 : 211) จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แจกกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 -3 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการแจกแจงความถี่ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งจะวิเคราะห์ผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลแต่ละช่วงคะแนนเฉลี่ยของระดับการมีส่วนร่วมความพึงพอใจของประชาชน สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1 - 5 คะแนน โดยกำหนดการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยเท่าๆ กันโดยนำระดับของช่วงชั้นมากำหนดเป็นคะแนนเฉลี่ย (Best, 1981 : 182) ดังนี้

ระดับการมีส่วนร่วม/ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4.51 – 5.00
มาก	3.51 – 4.50
ปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	1.51 – 2.50
น้อยที่สุด	1.00 – 1.50

2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน ผู้วิจัยมีการจัดกลุ่มของข้อเสนอแนะ และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ เพื่อนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากผลการสนทนากลุ่มสรุปประเด็นที่ได้ ดังนี้ (1) การถอดเทปข้อมูล เป็นการถอดเทปข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม โดยเครื่องมือแต่ละชุดจากการเก็บแต่ละครั้งของผู้ให้ข้อมูลทุกคน รวมทั้งข้อมูลจากการสังเกตของผู้วิจัยเอง (2) การจัดหมวดหมู่ข้อมูล เป็นการสังเคราะห์คัดกรองข้อมูล โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ย่อย ๆ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และ (3) การตรวจสอบสามเส้า เป็นการตรวจสอบข้อมูลตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บข้อมูลว่าข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสอดคล้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เช่น การตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มานั้นต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายด้วยเครื่องมือวิจัยที่แตกต่างกันมากกว่า 1 รูปแบบ การตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มาจากบุคคลกลุ่มต่าง ๆ นั้นมีความถูกต้องตรงกันหรือไม่ การตรวจสอบว่าข้อมูลที่ถูกเก็บมาในช่วงเวลาที่ต่างกันมีความถูกต้องตรงกัน และ (4) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพและการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ที่ได้มีการเก็บรวบรวมไว้เกี่ยวกับการศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการต่างๆ เพื่อกำหนดประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และเก็บข้อมูลจากข้อเสนอแนะของประชาชนจากแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) จำนวน 4 ครั้ง ครอบคลุม 4 เขตพื้นที่การพัฒนา เพื่อให้ได้มาซึ่งสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และใช้แบบสอบถามกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มย่อย ทุกคน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คนต่อครั้ง จำนวน 4 ครั้ง

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามในลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนโดยเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม

2) แบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์สำหรับการสนทนากลุ่มจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ได้แก่ ประธานชุมชน แกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภาคเด็กและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด กลุ่มภาคประชาสังคม ห้างร้านสถานประกอบการ และสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คนต่อครั้ง ซึ่งเป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยวิธีการเจาะจง และแบบลูกโซ่ โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มโดยคำนึงถึงหลักทั่วไปในการเก็บข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่ม (Focus Group Discussion) ที่ไม่ควรน้อยหรือมากเกินไป (ชาย โพธิสิตา, 2564) การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก มีเกณฑ์สำคัญ คือ ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่อยู่ในรายการกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลและคำนึงถึงลักษณะร่วมและลักษณะต่างจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่จำแนกโดยมีการคัดเลือก คือ การมีบทบาทเกี่ยวข้องกับ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 3.3. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก	สำคัญอย่างไร
ประธานชุมชน	เป็นผู้ที่คอยดูแลชุมชน ประชาชนในชุมชน และคอยประสานงานกับหน่วยงานภายนอก
แกนนำสุขภาพชุมชน	เป็นบุคลากรที่ความรู้ในด้านสาธารณสุขที่มีหน้าที่ในการดูแลสุขภาพภายในชุมชน จึงเป็นกลุ่มแกนนำที่คอยผลักดันให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานด้านสาธารณสุข
แกนนำกลุ่มสตรี	เป็นกลุ่มที่จัดตั้งเพื่อแก้ปัญหา และให้โอกาสแก่สตรีที่ขาดโอกาสในสังคม เพื่อให้ได้รับบริการสวัสดิการเฉพาะในกลุ่มสตรี
กลุ่มผู้สูงอายุ	เป็นกลุ่มที่ต้องได้รับการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเกิดความเท่าเทียมในการใช้ชีวิต
กลุ่มผู้ประกอบการ	เป็นกลุ่มที่ผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่ได้พบกับปัญหาในการจัดบริการขั้นพื้นฐาน
กลุ่มผู้ด้อยโอกาส	เป็นกลุ่มที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในด้านทุกด้าน ขาดโอกาสที่จะเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐาน จึงต้องรู้ถึงปัญหาที่ไม่ได้รับการบริการขั้นพื้นฐาน
สภาเด็ก และเยาวชน	เป็นกลุ่มที่มีบทบาทหลัก และเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนที่เชื่อมระหว่างเด็ก และเยาวชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและ เสนอแนะในการพัฒนาเด็ก และเยาวชน
มูลนิธิ	เป็นกลุ่มที่คอยช่วยเหลือประชาชน และมีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการ
วัด/มัสยิด	เป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนในด้านศาสนา
กลุ่มภาคประชาสังคม	เป็นกลุ่มที่รวมกลุ่มกันเพื่อหาผลประโยชน์ให้แก่กลุ่มของตนเอง
สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	มีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อกฎหมาย จึงมีความจำเป็นเพื่อให้ข้อมูลแก่กลุ่มสนทนาล่อย

ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1) ท่านคิดว่าจุดเด่น จุดแข็งที่สำคัญการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คืออะไร

2) ท่านคิดว่า ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คืออะไรบ้าง

3) ท่านคิดว่าการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรเป็นอย่างไร

4) ฉากทัศน์ (“ภาพจำลองเหตุการณ์”) “การบริการสาธารณะ” ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรเป็นอย่างไร

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการแจกแจงความถี่ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งจะวิเคราะห์ผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลแต่ละช่วงคะแนนเฉลี่ยของระดับการมีส่วนร่วมความพึงพอใจของประชาชน สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1 - 5 คะแนน โดยกำหนดการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยเท่าๆ กันโดยนำระดับของช่วงชั้นมากำหนดเป็นคะแนนเฉลี่ย (Best, 1981 : 182) ดังนี้

ระดับการมีส่วนร่วม/ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4.51 – 5.00
มาก	3.51 – 4.50
ปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	1.51 – 2.50
น้อยที่สุด	1.00 – 1.50

2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน ผู้วิจัยมีการจัดกลุ่มของข้อเสนอแนะ และใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ เพื่อนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากผลการสนทนากลุ่มสรุปประเด็นที่ได้ ดังนี้ (1) การถอดเทปข้อมูล เป็นการถอดเทปข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยเครื่องมือแต่ละชุดจากการเก็บแต่ละครั้งของผู้ให้ข้อมูลทุกคน รวมทั้งข้อมูลจากการสังเกตของผู้วิจัยเอง (2) การจัดหมวดหมู่ข้อมูลเป็นการสังเคราะห์คัดกรองข้อมูล โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ย่อย ๆ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา (3) การตรวจสอบสามเส้า เป็นการตรวจสอบข้อมูลตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บข้อมูลว่าข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสอดคล้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เช่น การตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มานั้นต้องมาจาก

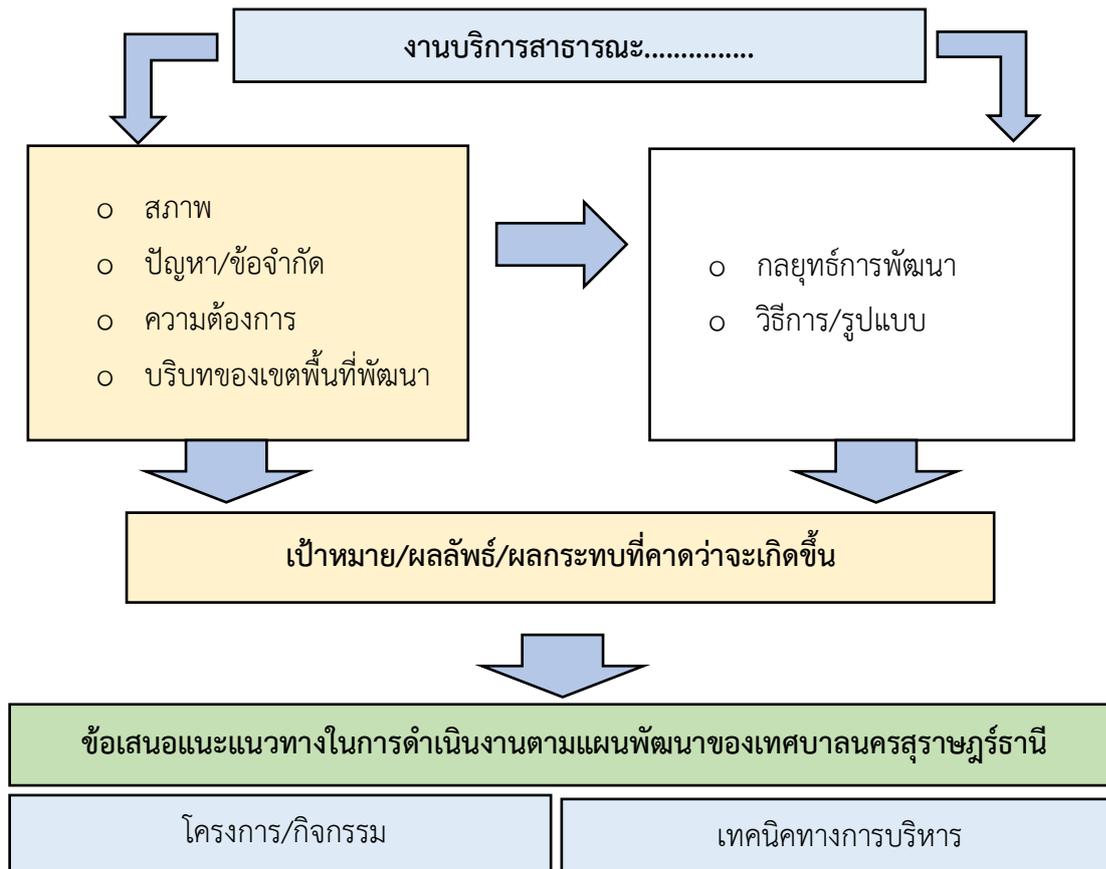
แหล่งข้อมูลที่หลากหลายด้วยเครื่องมือวิจัยที่แตกต่างกันมากกว่า 1 รูปแบบ การตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้มาจากบุคคลกลุ่มต่าง ๆ นั้นมีความถูกต้องตรงกันหรือไม่ การตรวจสอบว่าข้อมูลที่ถูกเก็บมาในช่วงเวลาที่ต่างกันมีความถูกต้องตรงกัน และ (4) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม และการเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา และวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการจัดทำข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 มาจัดทำข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

โดยมีการสรุปขั้นตอนกระบวนการวิจัยทั้งหมดตามตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 สรุปวิธีการประเมิน

วัตถุประสงค์การวิจัย	ประชากร/ ผู้ให้ข้อมูลหลัก	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ	การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลลัพธ์
<p>1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา</p>	<p>- ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 จำนวน 131,629 คน</p> <p>- ประธานชุมชน แกนนำ สุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภาเด็กและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด กลุ่มภาคประชาสังคม ห้างร้านสถานประกอบการ และสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 4 เขตพื้นที่ (ไม่ทราบจำนวนประชากร)</p>	<p>- ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน</p> <p>- ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เข้าร่วมการประชุมกลุ่มย่อย จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คนต่อครั้ง (ได้แก่ ประธานชุมชน แกนนำ สุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภาเด็กและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด กลุ่มภาคประชาสังคม ห้างร้านสถานประกอบการ และสมาชิกสภาเทศบาล)</p>	<p>- แบบสอบถาม</p> <p>- แบบสัมภาษณ์</p>	<p>1) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</p> <p>2) การถอดเทปข้อมูล</p> <p>3) การจัดหมวดหมู่ข้อมูล</p> <p>4) การตรวจสอบสามเส้า</p> <p>5) การใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)</p>	<p>ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา</p>

วัตถุประสงค์การวิจัย	ประชากร/ ผู้ให้ข้อมูลหลัก	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ	การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลลัพธ์
<p>2) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566</p>	<p>- ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 จำนวน 131,629 คน</p> <p>- ประธานชุมชน แกนนำ สุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภาเด็กและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด กลุ่มภาคประชาสังคม ห้างร้านสถานประกอบการ และสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 4 เขตพื้นที่ (ไม่ทราบจำนวนประชากร)</p>	<p>- ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน</p> <p>- ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เข้าร่วมการประชุมกลุ่มย่อย จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คนต่อครั้ง (ได้แก่ ประธานชุมชน แกนนำ สุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภาเด็กและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด กลุ่มภาคประชาสังคม ห้างร้านสถานประกอบการ และสมาชิกสภาเทศบาล)</p>	<p>- แบบสอบถาม</p> <p>- แบบสัมภาษณ์</p>	<p>1) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</p> <p>2) การถอดเทปข้อมูล</p> <p>3) การจัดหมวดหมู่ข้อมูล</p> <p>4) การตรวจสอบสามเส้า</p> <p>5) การใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)</p>	<p>สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566</p>

วัตถุประสงค์การวิจัย	ประชากร/ ผู้ให้ข้อมูลหลัก	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ	การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลลัพธ์
3) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป	-	-	กรอบแนวคิด การจัดทำ ข้อเสนอแนะใน เชิงนโยบายเพื่อ ใช้เป็นแนวทาง ในการ ดำเนินงาน ตามแผนพัฒนา ของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี	ใช้ผลการวิจัยตาม วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และวัตถุประสงค์ข้อที่ 2	ข้อเสนอแนะ ในเชิงนโยบายเพื่อใช้ เป็นแนวทางในการ ดำเนินงานตาม แผนพัฒนาของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา 2) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 3) เพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณ (Qualitative Research) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อยู่เขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ความถี่ที่เข้าร่วมในกิจกรรม ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	178	44.50
หญิง	185	46.25
ทางเลือก	37	9.25
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	19	4.75
20 – 30 ปี	79	19.75
31 – 40 ปี	72	18.00
41 – 50 ปี	70	17.50
51 – 60 ปี	123	30.75
มากกว่า 60 ปี	37	9.25
รวม	400	100
รายได้เฉลี่ย		
น้อยกว่า 5,000 บาท	55	13.75
5,001 – 10,000 บาท	92	23.00
10,001 – 20,000 บาท	81	20.25
20,001 – 30,000 บาท	124	31.00
มากกว่า 30,000 บาท	48	12.00
รวม	400	100
สถานภาพสมรส		
โสด	123	30.75
สมรส	209	52.25
หม้าย	21	5.25
หย่าร้าง	15	3.75
แยกกันอยู่	32	8.00
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	3	0.75
ประถมศึกษา	50	12.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	16.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย	64	16.00
ปวช./ปวส.	72	18.00
ปริญญาตรี	111	27.75
สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.25
รวม	400	100
อาชีพ		
ว่างงาน	10	2.50
นักเรียน/นักศึกษา	38	9.50
พนักงาน/ลูกจ้าง	47	11.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	48	12.00
ค้าขาย	70	17.50
เกษตรกร	61	15.25
ประมง	25	6.25
รับจ้างทั่วไป	36	9.00
ธุรกิจส่วนตัว	61	15.25
อื่นๆ	4	1.00
รวม	400	100
ระยะเวลาที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 3 ปี	17	4.25
3 – 8 ปี	47	11.75
9 – 14 ปี	63	15.75
15 – 20 ปี	101	25.25
มากกว่า 20 ปี	172	43.00
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ที่เข้าร่วมในกิจกรรมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ไม่เคยเข้าร่วม	68	17.00
1 – 3 ครั้ง	248	62.00
4 – 6 ครั้ง	50	12.50
7 – 9 ครั้ง	6	1.50
10 – 12 ครั้ง	13	3.25
มากกว่า 12 ครั้ง	15	3.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1.1) เพศ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 46.25 ขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.50 และเพศทางเลือก คิดเป็นร้อยละ 9.25

1.2) อายุ จากการศึกษาพบว่าช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.75 ขณะที่ตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.00 ต่อมาตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.25 และตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.75

1.3) รายได้เฉลี่ย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาเป็นรายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.00 ขณะที่รายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.25 รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.75 และรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.00

1.4) สถานภาพสมรส จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 30.75 ขณะที่แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 8.0 สถานภาพเป็นหม้าย คิดเป็นร้อยละ 5.25 และหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.75

1.5) ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.75 รองลงมาเป็นระดับ ปวช./ปวส คิดเป็นร้อยละ 18.00 ต่อมาาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16.75 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.50 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.25 และไม่ได้รับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.75

1.6) อาชีพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.50 รองลงมาเป็นอาชีพเกษตรกรและอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.25 ต่อมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.00 อาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 11.75 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.50 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 9.00 อาชีพประมง คิดเป็นร้อยละ 6.25 ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ว่างงาน) คิดเป็นร้อยละ 2.50 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.00

1.7) ระยะเวลาที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงระยะเวลาที่อยู่อาศัยในช่วง 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.25 ต่อมาระยะเวลาอาศัยที่อยู่อาศัยในช่วง 9-14 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.75 ระยะเวลาอาศัยที่อยู่อาศัยในช่วง 3-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.75 และระยะเวลาอาศัยที่อยู่อาศัยต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.25

1.8) ความถี่ที่เข้าร่วมในกิจกรรมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความถี่ที่เข้าร่วมในกิจกรรมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีส่วนใหญ่อยู่ที่ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาไม่เคยเข้าร่วมในกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 17.0 ต่อมาความถี่ที่เข้าร่วมในกิจกรรม 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.50 ความถี่ที่เข้าร่วมในกิจกรรมมากกว่า 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.75 ความถี่ที่เข้าร่วมในกิจกรรม 10 -12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.25 และความถี่ที่เข้าร่วมในกิจกรรม 7-9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.50

2) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำแนกค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามรายละเอียดดังนี้

2.1) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
1) การประชุมหรือแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับแผนการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	3.06	.845	ปานกลาง
2) การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นให้กับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	3.02	.869	ปานกลาง
3) การตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	3.02	.858	ปานกลาง
4) การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	3.00	.810	ปานกลาง
5) การให้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	3.14	.829	ปานกลาง
6) การนำเสนอความต้องการของชุมชนเพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	2.91	.876	ปานกลาง
รวม	3.02	.725	ปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็นโดยส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ($\bar{X} = 3.14$) รองลงมามีส่วนร่วมในการประชุมหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ($\bar{X} = 3.06$) และมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นให้กับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ($\bar{X} = 3.02$) มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ($\bar{X} = 3.00$) และมีส่วนร่วมในการนำเสนอความต้องการของชุมชนเพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ($\bar{X} = 2.91$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าคำตอบของประเด็นด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

2.2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
1) การปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	3.09	.857	ปานกลาง
2) การสนับสนุนกิจกรรมและช่วยเหลือกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	2.96	.812	ปานกลาง
3) การจัดกิจกรรมภายในชุมชน	2.82	.893	ปานกลาง
4) การเข้าไปสนับสนุนทางด้านทรัพยากร เช่น แรงงานงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ในการจัดกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	2.75	.905	ปานกลาง
5) การเข้าร่วมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	3.03	.843	ปานกลาง
6) การประสานงานเพื่อดำเนินการขอความช่วยเหลือให้กับชุมชนจากทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	2.96	.836	ปานกลาง
รวม	2.93	.696	ปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็น โดยประชาชนในเขตเทศบาลมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) รองลงมามีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ($\bar{X} = 3.03$) รองลงมาให้การสนับสนุนกิจกรรมและช่วยเหลือกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและมีส่วนร่วมในการประสานงานเพื่อดำเนินการขอความช่วยเหลือให้กับชุมชนจากทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ($\bar{X} = 2.96$) รองลงมามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมภายในชุมชน ($\bar{X} = 2.82$) และมีส่วนร่วมในการเข้าไปสนับสนุนทางด้านทรัพยากร เช่น แรงงาน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ในการจัดกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ($\bar{X} = 2.75$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าคำตอบของประเด็นด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

2.3) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์

การมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
1) การรับประโยชน์จากกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่เกิดขึ้นในเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	3.10	.815	ปานกลาง
2) การรับประโยชน์จากการเป็นตัวแทนของชุมชนในการเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	3.01	.846	ปานกลาง
3) การรับประโยชน์ในการเสนอแนะแนวทางตามแผนพัฒนาท้องถิ่นให้กับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	3.02	.778	ปานกลาง
4) ได้รับความช่วยเหลือในเรื่องของการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ จากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอย่างสม่ำเสมอ	3.12	.767	ปานกลาง
รวม	3.06	.694	ปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็น โดยได้รับความช่วยเหลือในเรื่องของการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ จากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.12$) รองลงมามีส่วนร่วมในการรับประโยชน์จากกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่เกิดขึ้นในเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ($\bar{X} = 3.10$) มีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ในการเสนอแนะแนวทางตามแผนพัฒนาท้องถิ่นให้กับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ($\bar{X} = 3.02$) และมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์จากการเป็นตัวแทนของชุมชนในการเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ($\bar{X} = 3.01$)

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าคำตอบของประเด็นด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์มีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

2.4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ปรัชญาผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการมีส่วนร่วม
ในการประเมินผล

การมีส่วนร่วมในการประเมินผล	\bar{X}	S.D.	ระดับ การมีส่วนร่วม
1) การเข้าไปสังเกตการณ์การทำงานการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	2.69	.964	ปานกลาง
2) การตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานการปฏิบัติตามแผนพัฒนา ท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	2.66	.967	ปานกลาง
3) การประเมินผลหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อสะท้อนแนวทางในการ แก้ไขหรือปรับปรุงแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	2.75	.970	ปานกลาง
4) การตรวจสอบความโปร่งใสของการบริหารงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	2.62	1.02	ปานกลาง
5) การติดตามผลการดำเนินงานของโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	2.77	.971	ปานกลาง
รวม	2.70	.593	ปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยรวม
อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.70) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า มีค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็น โดยมีส่วนร่วมใน
การติดตามผลการดำเนินงานของโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (\bar{X} = 2.77)
รองลงมาคือการมีส่วนร่วมในการประเมินผลหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสะท้อนแนวทางในการแก้ไขหรือ
ปรับปรุงแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (\bar{X} = 2.75) รองลงมาคือการมีส่วนร่วมในการเข้าไป
สังเกตการณ์การทำงานการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (\bar{X} = 2.69) รองลงมาคือ
การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนคร
สุราษฎร์ธานี (\bar{X} = 2.66) และการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสของการบริหารงานตามแผนพัฒนา
ท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (\bar{X} = 2.62) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่า
คำตอบของประเด็นด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

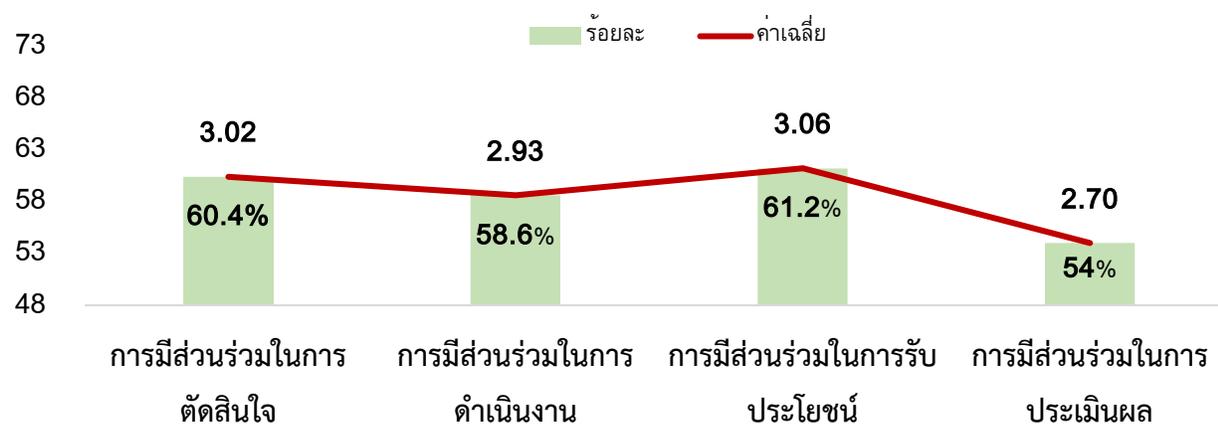
ผลการศึกษา ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนคร
สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.6 และแผนภูมิที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวม

การมีส่วนร่วมของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.02	.725	ปานกลาง
2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	2.93	.696	ปานกลาง
3) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์	3.06	.694	ปานกลาง
4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล	2.70	.593	ปานกลาง
รวม	2.93	.612	ปานกลาง

ผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวม พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.93) สามารถเรียงลำดับระดับการมีส่วนร่วมในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ (\bar{X} = 3.06) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (\bar{X} = 3.02) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (\bar{X} = 2.93) และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล (\bar{X} = 2.70) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4.1 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวม



3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกตามรายยุทธศาสตร์การพัฒนา 6 ด้าน โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

3.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงเส้นทางคมนาคมที่ได้มาตรฐาน	3.60	.803	มาก
2) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการบำรุงรักษาทางระบายน้ำภายในพื้นที่ตามมาตรฐาน	3.40	.867	ปานกลาง
3) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการขยายครัวเรือนระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ประปาที่ครอบคลุมทุกพื้นที่	3.48	.762	ปานกลาง
4) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงของการจัดระบบจราจรให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมืองอย่างมีระเบียบแบบแผน	3.49	.819	ปานกลาง
5) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.42	.787	ปานกลาง
6) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง	3.37	.749	ปานกลาง
7) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับเมืองที่ทันสมัยและอัจฉริยะให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง	3.54	.774	มาก
รวม	3.47	.625	ปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.47) โดยเฉพาะการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงเส้นทางคมนาคมที่ได้มาตรฐาน (\bar{X} = 3.60) และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับเมืองที่ทันสมัยและอัจฉริยะให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง (\bar{X} = 3.54) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และในส่วนที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงของการจัดระบบจราจรให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมืองอย่างมีระเบียบแบบแผน (\bar{X} = 3.49) รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการขยายครัวเรือน ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ประปาที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ (\bar{X} = 3.48) รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน (\bar{X} = 3.42) รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการบำรุงรักษาทางระบายน้ำภายในพื้นที่ตามมาตรฐาน (\bar{X} = 3.40) และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง (\bar{X} = 3.37) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

3.2) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการส่งเสริม พัฒนาสถานประกอบการเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ได้มาตรฐาน	3.38	.764	ปานกลาง
2) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการส่งเสริมด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นของประชาชน	3.30	.726	ปานกลาง
3) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น	3.40	.773	ปานกลาง
4) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนาผู้ประกอบการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น	3.46	.771	ปานกลาง
5) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว	3.34	.760	ปานกลาง
6) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มขึ้น	3.48	.791	ปานกลาง
รวม	3.39	.627	ปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนาผู้ประกอบการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการส่งเสริม พัฒนาสถานประกอบการเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.34$) และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการส่งเสริมด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นของประชาชน ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่า คำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

3.3) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการอนุรักษ์และการพัฒนาพื้นที่สีเขียวตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก	3.41	.771	ปานกลาง
2) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับขยะมูลฝอยที่มีจำนวนลดลง	3.38	.838	ปานกลาง
3) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะในเขตเทศบาล	3.35	.794	ปานกลาง
4) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตที่ดี (Universal for All) ของประชาชนในเขตเทศบาล เช่น ทางลาด ทางเลื่อนผู้พิการ เป็นต้น	3.22	.881	ปานกลาง
5) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการสนับสนุนความเป็นเมืองที่ตอบรับคนทุกช่วงวัยในเขตเทศบาล	3.43	.763	ปานกลาง
รวม	3.36	.638	ปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการสนับสนุนความเป็นเมืองที่ตอบรับคนทุกช่วงวัยในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ และการพัฒนาพื้นที่สีเขียวตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับขยะมูลฝอยที่มีจำนวนลดลง

($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 3.35$) และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตที่ดี (Universal for All) ของประชาชนในเขตเทศบาล เช่น ทางลาด ทางเลื่อน ผู้พิการ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

3.4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการต่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์และกลุ่มเปราะบางให้เข้าถึงสิทธิสวัสดิการทางสังคมอย่างทั่วถึง	3.37	.793	ปานกลาง
2) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิต ต่อทรัพย์สิน	3.42	.784	ปานกลาง
3) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	3.58	.747	มาก
4) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน	3.50	.711	ปานกลาง
5) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพกลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเด็กและเยาวชน รวมไปถึงกลุ่มวัยทำงาน ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน	3.55	.695	มาก
6) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความกลมเกลียว ความเป็นปึกแผ่นของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้มีมาตรฐาน	3.35	.752	ปานกลาง
รวม	3.46	.593	ปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.46) โดยเฉพาะเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน (\bar{X} = 3.58) และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเด็กและเยาวชน รวมไปถึงกลุ่มวัยทำงาน ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน (\bar{X} = 3.55) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และในส่วนที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน (\bar{X} = 3.50) รองลงมา คือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิต ต่อทรัพย์สิน (\bar{X} = 3.42) รองลงมา คือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการต่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และกลุ่มเปราะบางให้เข้าถึงสิทธิสวัสดิการทางสังคมอย่างทั่วถึง (\bar{X} = 3.37) และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความกลมเกลียว ความเป็นปึกแผ่นของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้มีมาตรฐาน (\bar{X} = 3.35) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิตมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

3.5) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาให้ทันสมัยหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน	3.51	.714	มาก
2) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาด้านกีฬานันทนาการแก่เด็ก เยาวชน	3.44	.723	ปานกลาง
3) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริม ฟันฟู ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.49	.721	ปานกลาง
4) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นความเป็น “สุราษฎร์ธานี” สอดคล้องกับอัตลักษณ์ท้องถิ่น	3.48	.704	ปานกลาง
5) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาในกลุ่มการศึกษาตามอัธยาศัย/การศึกษาทางเลือกที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน	3.48	.732	ปานกลาง
รวม	3.48	.552	ปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.48) โดยเฉพาะเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาให้ทันสมัยหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน (\bar{X} = 3.51) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และในส่วนที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริม ฟันฟู ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น (\bar{X} = 3.49) รองลงมา คือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นความเป็น “สุราษฎร์ธานี” สอดคล้องกับอัตลักษณ์ท้องถิ่น และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาในกลุ่มการศึกษาตามอัธยาศัย/การศึกษาทางเลือกที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน (\bar{X} = 3.48) และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาด้านกีฬานันทนาการแก่เด็ก เยาวชน (\bar{X} = 3.44) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่า ข้อคำถามและคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรม มีความ เบี่ยงเบนน้อยมาก

3.6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการบริหาร จัดการที่ดี

ด้านการบริหารจัดการที่ดี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ	3.43	.732	ปานกลาง
2) การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน	3.54	.751	มาก
3) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการพัฒนาระบบ การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้อง รวดเร็ว เกิดประโยชน์แก่ประชาชน	3.40	.753	ปานกลาง
4) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมาย ภารกิจขั้นตอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	3.29	.787	ปานกลาง
5) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากพื้นที่เทศบาลสำหรับทุกภาคส่วน	3.49	.769	ปานกลาง
6) การเข้าถึงการบริการการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีเพื่อเกิดประโยชน์แก่ประชาชน	3.44	.747	ปานกลาง
รวม	3.43	.587	ปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.43) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเฉพาะที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนทุกภาคส่วน (\bar{X} = 3.54) และในส่วนที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากพื้นที่เทศบาล

สำหรับทุกภาคส่วน (\bar{X} = 3.49) รองลงมา คือ การเข้าถึงการบริการการจัดทำบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อเกิดประโยชน์แก่ประชาชน (\bar{X} = 3.44) รองลงมา คือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ (\bar{X} = 3.43) รองลงมา คือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการพัฒนาระบบ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เกิดประโยชน์แก่ประชาชน (\bar{X} = 3.40) และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมาย ภารกิจขั้นตอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (\bar{X} = 3.29) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ทุกด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อคำถามและคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรมมีความเบี่ยงเบนน้อยมาก

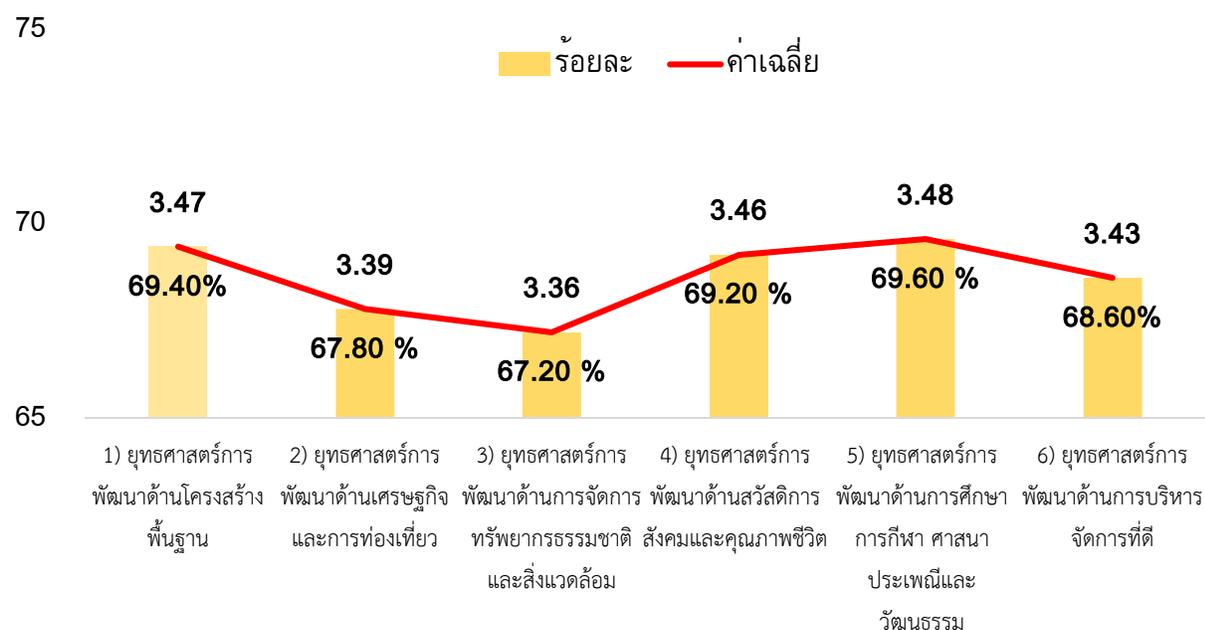
การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน สามารถสรุปผลการศึกษาในภาพรวมได้ดังตารางที่ 4.13 และแผนภูมิที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.47	.625	69.40	ปานกลาง
2) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	3.39	.627	67.80	ปานกลาง
3) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.36	.638	67.20	ปานกลาง
4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต	3.46	.593	69.20	ปานกลาง
5) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม	3.48	.552	69.60	ปานกลาง
6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี	3.43	.587	68.60	ปานกลาง
รวม	3.43	.603	68.60	ปานกลาง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการศึกษาเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องตามยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน 6 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกยุทธศาสตร์ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.39$) และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวม



4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม 6 ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566

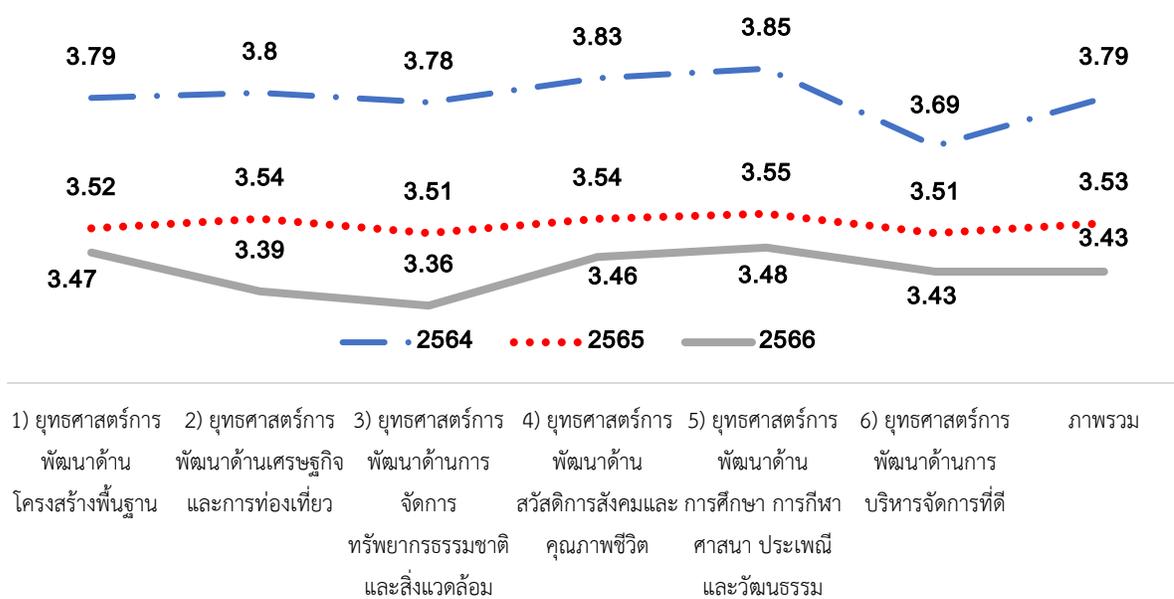
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	ระดับความพึงพอใจ						ผลการ เปรียบเทียบ 65/66 (ค่า \bar{X})
	ปีงบประมาณ 2564		ปีงบประมาณ 2565		ปีงบประมาณ 2566		
	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	
1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.79	75.70	3.52	70.36	3.47	69.40	ลดลง 0.05 (1.42%)
2) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	3.80	75.92	3.54	70.76	3.39	67.80	ลดลง 0.15 (4.23%)
3) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.78	75.63	3.51	70.23	3.36	67.20	ลดลง 0.15 (4.27%)
4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต	3.83	76.65	3.54	70.80	3.46	69.20	ลดลง 0.08 (2.26%)
5) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม	3.85	77.08	3.55	70.90	3.48	69.60	ลดลง 0.07 (1.97%)
6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี	3.69	73.89	3.51	70.10	3.43	68.60	ลดลง 0.08 (2.27%)
รวม	3.79	75.93	3.53	70.53	3.43	68.60	ลดลง 0.10 (2.83%)

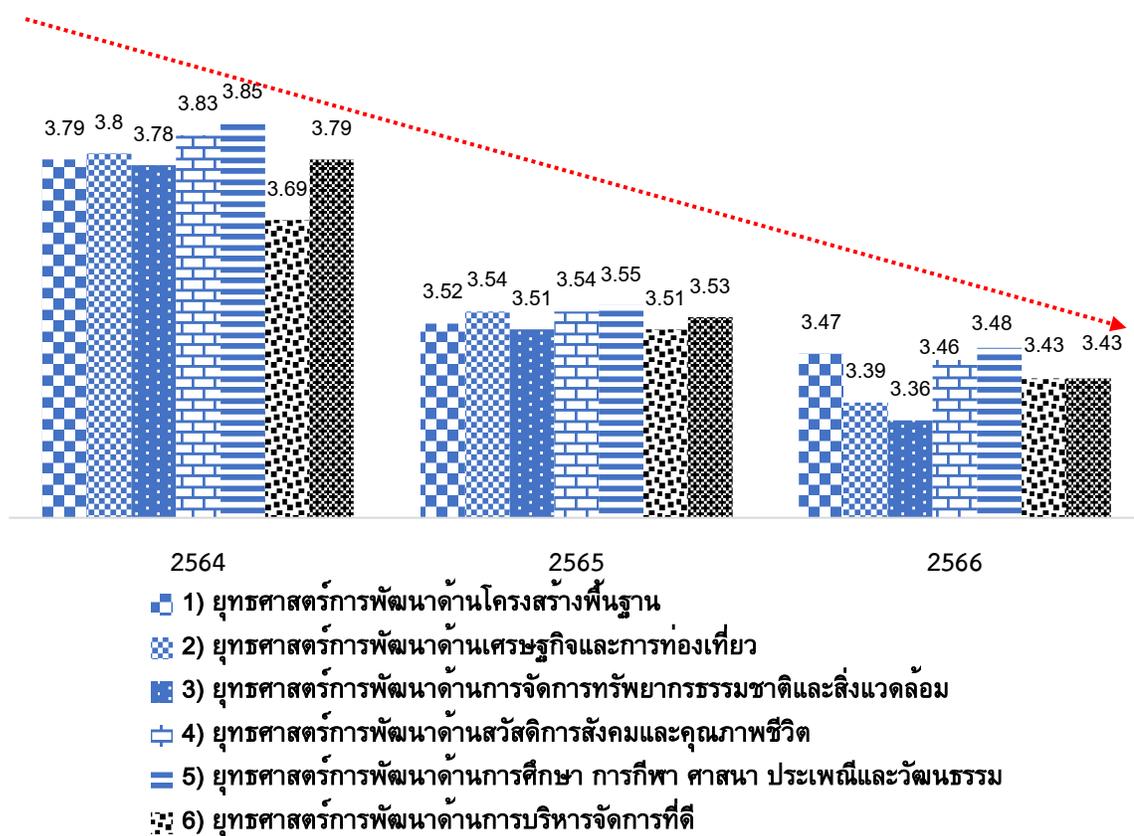
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม 6 ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มลดลงร้อยละ 2.83 เมื่อพิจารณารายด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมประชาชนมีความพึงพอใจลดลงมากที่สุดลดจ้อยละ 4.27 รองลงมา ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ลดจ้อยละ 4.23 ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านการบริหาร

จัดการที่ดี ลดลงร้อยละ 2.27 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ลดลงร้อยละ 2.26 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรมลดลงร้อยละ 1.97 และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ลดลงร้อยละ 1.42 ตามลำดับ สามารถแสดงแผนภูมิเปรียบเทียบได้ตามแผนภูมิที่ 4.3-4.4

แผนภูมิที่ 4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 (รายยุทธศาสตร์การพัฒนา)



แผนภูมิที่ 4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 (รายปีงบประมาณ)



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) จำนวน 4 ครั้งๆ ละ 20 คน โดยมีแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นแนวทางในการสนทนากับผู้ให้ข้อมูลหลัก และรวบรวมข้อเสนอแนะจากประชาชนในรูปแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้ให้ข้อมูลหลักแยกตามประเด็นคำถาม

1) จุดเด่นหรือจุดแข็ง ที่สำคัญสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

จุดเด่นที่สำคัญสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ การสื่อสารให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีผ่านช่องทางออนไลน์ และจุดแข็งสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ความพร้อมด้านงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์

ในการปรับปรุงซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน และผู้ประสานงานระหว่างเทศบาลและประชาชนสามารถประสานงานติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจที่ตรงกันในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลและประชาชน เช่น สมาชิกสภาเทศบาล อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ประธานชุมชน เป็นต้น

2) ข้อจำกัด ปัญหา หรืออุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ

ข้อจำกัด ปัญหา หรืออุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ การประกาศหรือการสื่อสารต่างๆ ที่กระชั้นชิด และระบบและกลไกรับข้อร้องเรียน โดยเฉพาะการแจ้งผลการดำเนินกลับผู้ร้องเรียนหรือการติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน และการที่ประชาชนขาดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เข้าถึงบริการสาธารณะของทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

3) สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา

3.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

สภาพปัญหา ได้แก่ การจัดระบบจราจรในช่วงเร่งด่วน การพัฒนาที่ไม่ทั่วถึง ความไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิตประจำวัน ความล่าช้าในการบริหารจัดการที่ต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น บางเขตพัฒนาอยู่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงบริการ ป้ายจราจรในพื้นที่ที่ไม่ครอบคลุม เกิดอุบัติเหตุทางถนนทำให้เกิดการบาดเจ็บสาหัส หรือเสียชีวิต ข้อเสนอแนะ ได้แก่ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรติดตั้งป้ายจราจรให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ อีกทั้ง ควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการพัฒนาบางพื้นที่ให้เป็นพื้นที่ต้นแบบ การปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบูรณาการกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่

3.2) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

สภาพปัญหา ได้แก่ การที่ผู้ประกอบการในพื้นที่มีรายได้ที่น้อยกว่าต้นทุน ปัญหาการประมงพื้นบ้านที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย การท่องเที่ยวในพื้นที่รอบนอกที่ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดั้งเดิม ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมีการพัฒนาอาชีพและสร้างรายได้ที่มั่นคง และการบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาเชิงระเบียบ กฎหมาย

3.3) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สภาพปัญหา ได้แก่ ปัญหาด้านขยะที่มีจำนวนมาก ส่งกลิ่นเหม็น มีถังขยะไม่เพียงพอ ขยะนอกพื้นที่ มลพิษด้านเสียง ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรดำเนินการลดมลพิษด้านสิ่งแวดล้อมและลดมลพิษด้านเสียง การแก้ไขปัญหาการจัดการขยะอย่างเป็นระบบ

3.4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

สภาพปัญหา ได้แก่ การดำเนินการที่ไม่ทันต่อสถานการณ์ในการแพร่ระบาดของโรค การจัดการกิจกรรมหรือโครงการที่เน้นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุมากกว่าการป้องกัน เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหายาเสพติด ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การดำเนินการที่ทันต่อเหตุการณ์ และการจัดกิจกรรม/โครงการที่แก้ปัญหาทั้งระบบ

3.5) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรม

สภาพปัญหา ได้แก่ การที่นักเรียนในพื้นที่บริการยังขาดโอกาสทางการศึกษา มีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการศึกษาที่มีมาตรฐาน การสนับสนุนงบประมาณด้านการจัดการแข่งขันกีฬาค่อนข้างน้อย และการจัดกิจกรรมด้านศาสนาประเพณี วัฒนธรรมไม่ได้มุ่งเน้นกลุ่มเยาวชน ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การส่งเสริมการศึกษาของโรงเรียนในพื้นที่บริการให้มีมาตรฐาน การสนับสนุนงบประมาณที่มีการกระจายผลประโยชน์ตามกลุ่มต่างๆ อย่างทั่วถึง การจัดระบบฐานข้อมูลด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อให้กลุ่มเยาวชนเข้าถึงได้ในกระบวนการจัดการเรียนการสอน และการบูรณาการหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบการศึกษา

3.6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี

สภาพปัญหา ได้แก่ ประชาชนยังขาดความเข้าใจในระบบการทำงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี การประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ กระชั้นชิด ประชาชนยังขาดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงบริการ และประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมในการออกแบบการบริหารจัดการ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดโครงการพัฒนาทักษะให้แก่ประชาชนด้านดิจิทัล และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ

4) แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบการให้บริการสาธารณะทั้งในด้านการให้และรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ควรสร้างการรับรู้ในการจัดบริการสาธารณะ โดยเน้นกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกชุมชนในทุกกระบวนการ เน้นการร่วมตัดสินใจทั้งในขั้นตอนการริเริ่มโครงการ การจัดทำโครงการ รวมทั้งการปฏิบัติ การติดตาม และประเมินผลโครงการ

5) ฉกทศน์ (“ภาพจำลองเหตุการณ์”) “การบริการสาธารณะ” ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประชาชนต้องการมีทักษะด้านเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยทางเทศบาลมีการใช้เทคโนโลยีในการออกแบบและพัฒนาเมืองให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นโดยประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา

2. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด ซึ่งคณะผู้วิจัยนำมาสรุปและวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ตลอดจนการสังเคราะห์จากข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นลักษณะ

นามธรรมให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณในลักษณะรูปธรรมมากขึ้น โดยการจำแนกความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

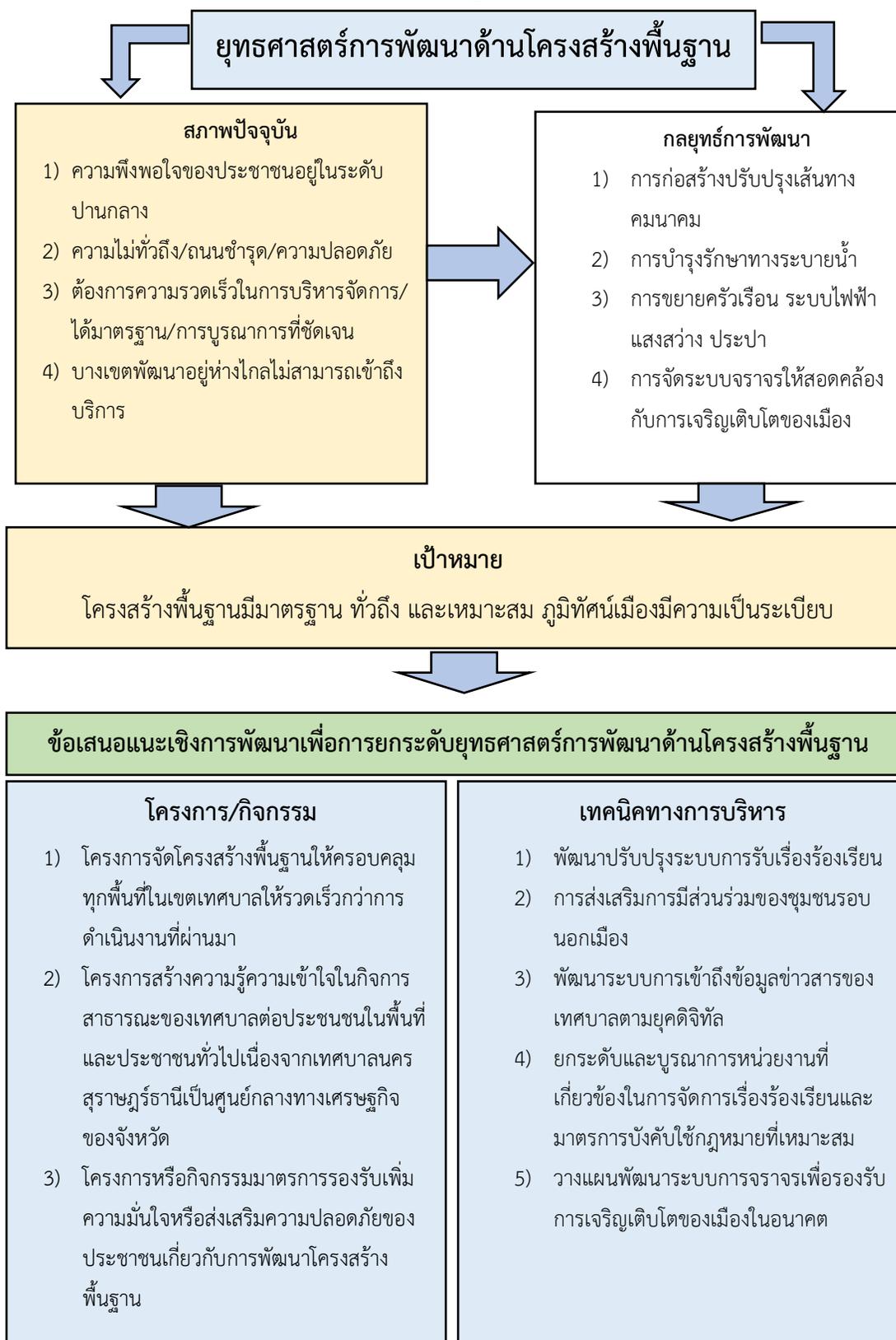
ลำดับ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และมีการบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน	28	35.90
2	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการพัฒนาระบบติดตามผล และข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะไปให้มีการส่งผลกลับมายังประชาชน	16	20.51
3	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรแก้ปัญหาเร่งด่วนเกี่ยวกับปัญหาขยะ ปัญหามลพิษทางเสียง ปัญหาการจราจรติดขัด และปัญหาน้ำประปา	12	15.38
4	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริมการเพิ่มรายได้ และการพัฒนาอาชีพ	9	11.54
5	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการยกระดับการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ประชาชนในพื้นที่	8	10.26
6	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญกับการศึกษา การจัดกิจกรรมต่างๆ ให้แก่เด็กและเยาวชน	5	6.41
รวม		78	100.00

จากตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะของประชาชนจากแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะว่าเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และมีการบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมาคือเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการพัฒนาระบบติดตามผลและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะไปให้มีการส่งผลกลับมายังประชาชน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรแก้ปัญหาเร่งด่วนเกี่ยวกับปัญหาขยะ ปัญหามลพิษทางเสียง ปัญหาการจราจรติดขัด และปัญหาน้ำประปา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 รองลงมา คือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริมการเพิ่มรายได้ และการพัฒนาอาชีพ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการยกระดับการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ประชาชนในพื้นที่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 และมีความคิดเห็นว่าเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญกับการศึกษา การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่เด็กและเยาวชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.41

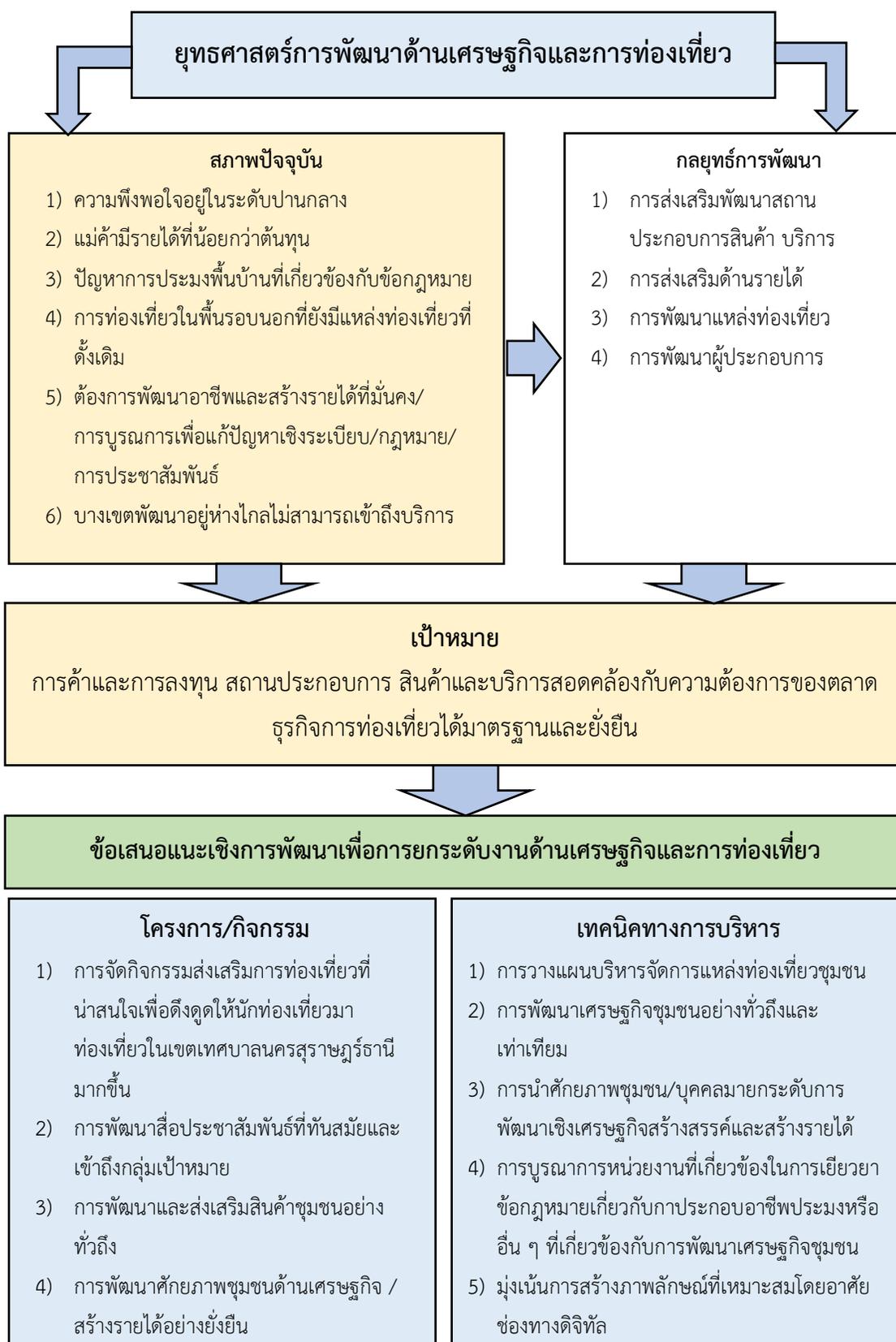
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามการศึกษาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม ตลอดจนศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยนำผลที่ได้มาจัดทำข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สามารถนำเสนอรายละเอียดการสังเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

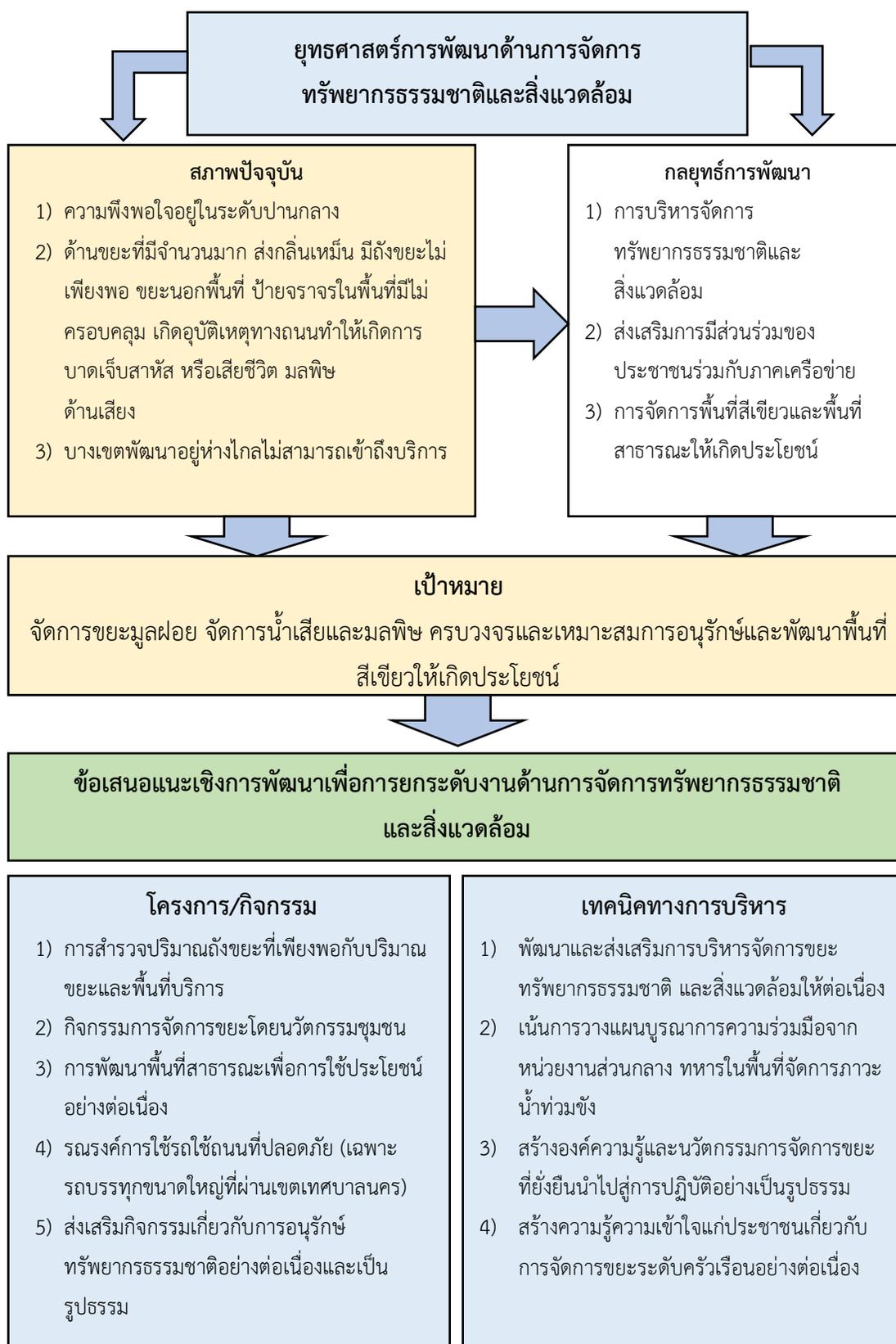
1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิเคราะห์ดังนี้



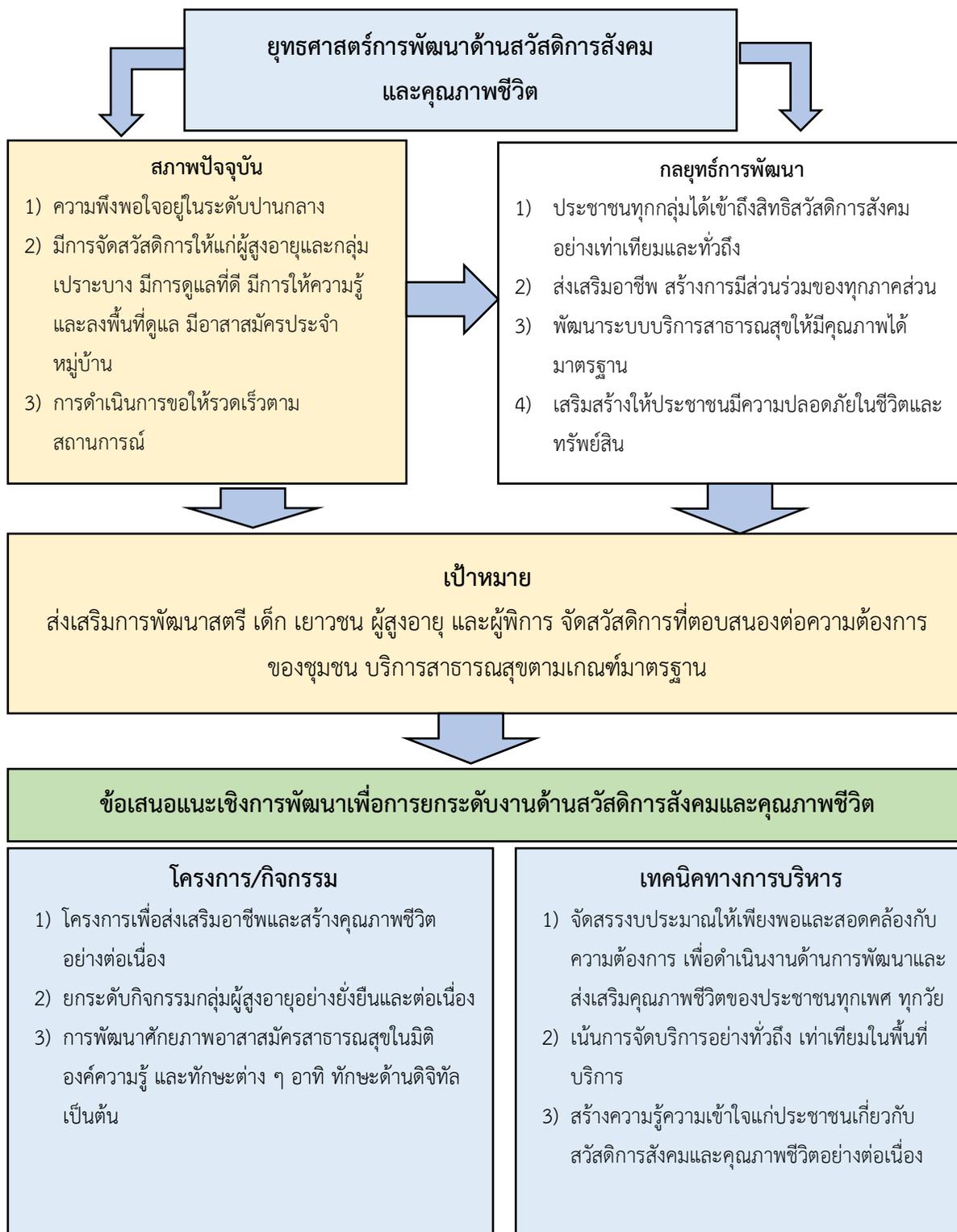
2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ดังนี้



3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิเคราะห์ดังนี้

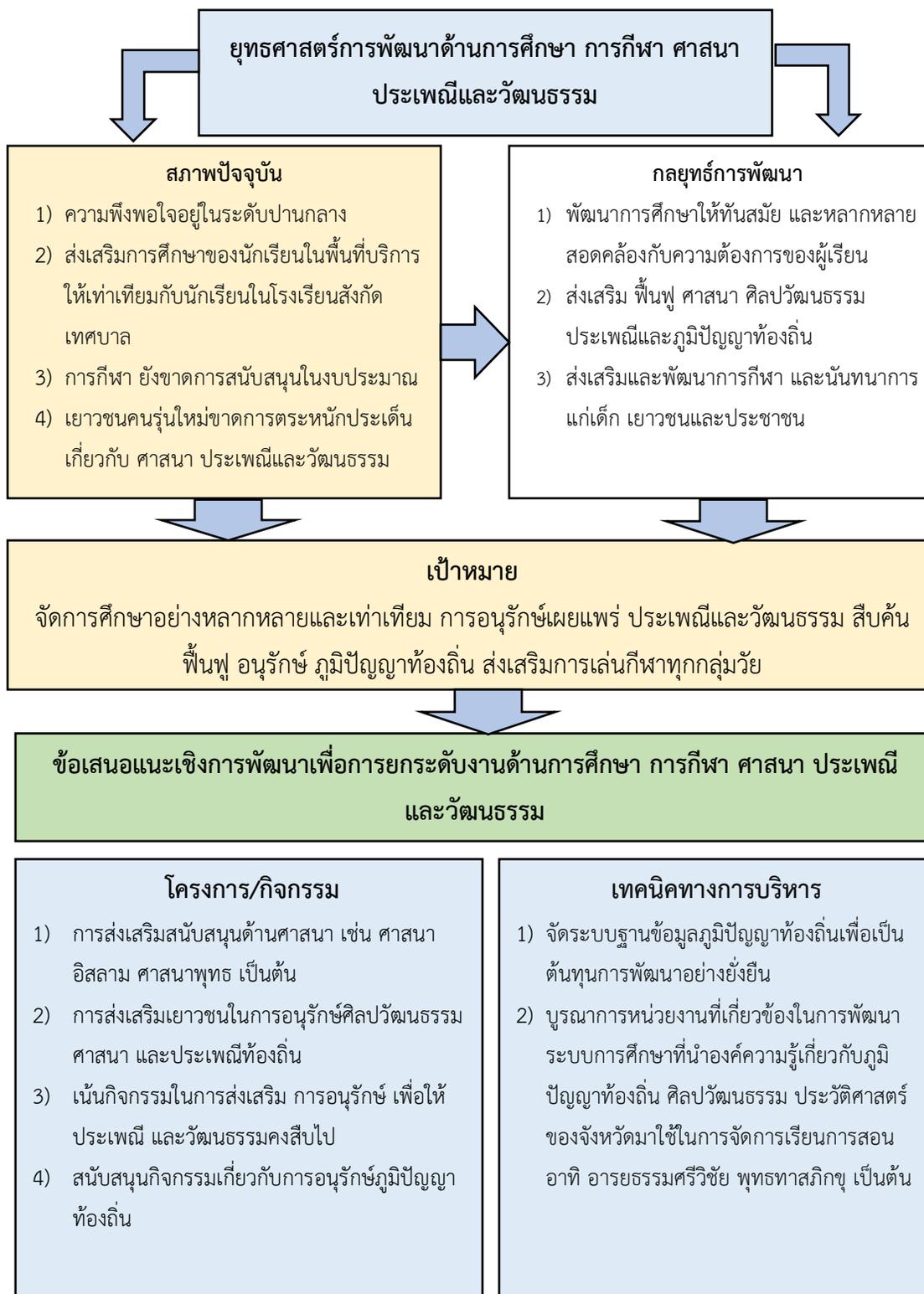


4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ผลการวิเคราะห์ดังนี้

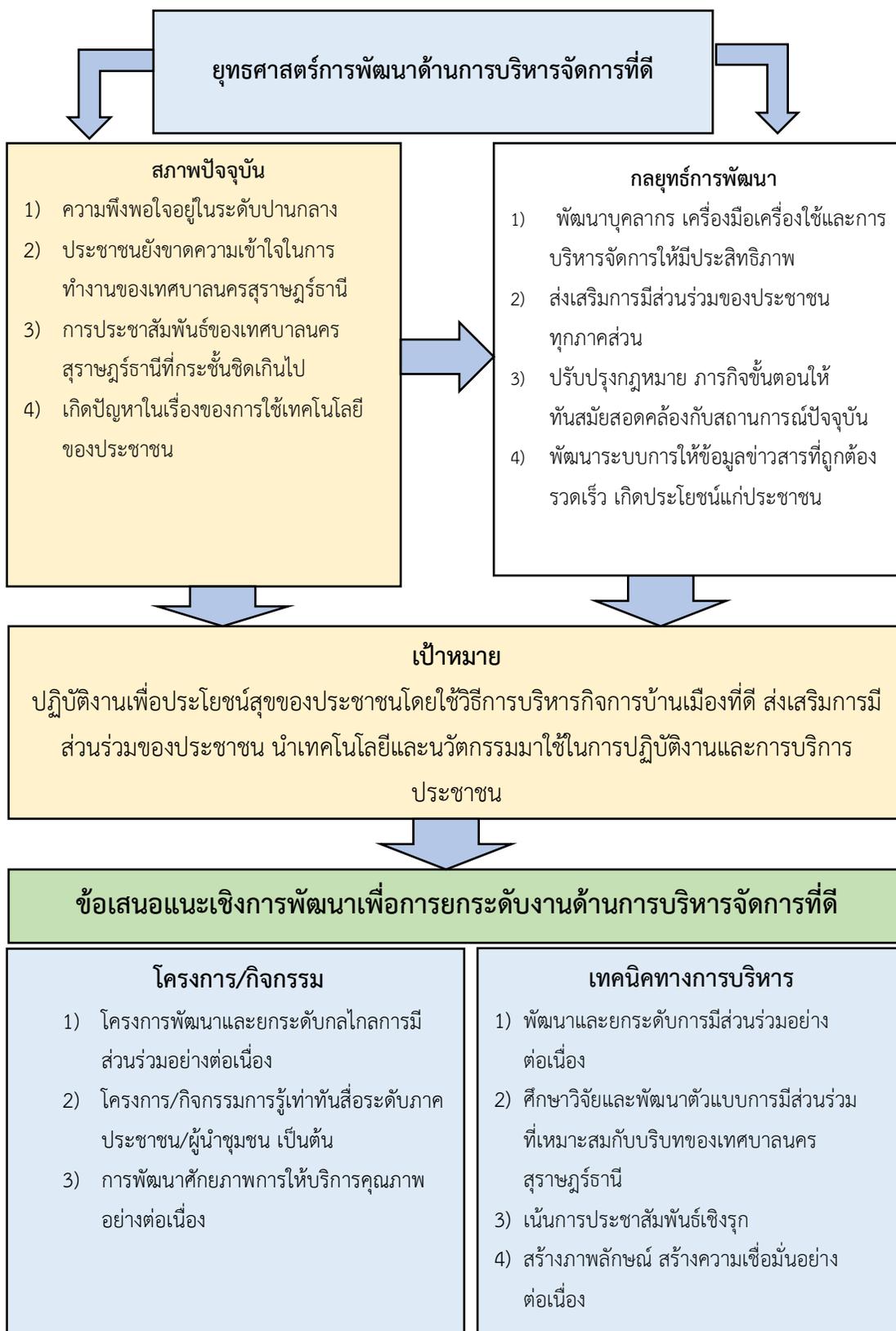


ดังนี้

5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ผลการวิเคราะห์



6) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี ผลการวิเคราะห์ดังนี้



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา 2) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 3) เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป จากการวิเคราะห์ประเมินผลสามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนมากมีช่วงอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.75 มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 20,0001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.25 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.75 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีระยะเวลาอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00 และมีความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่อยู่ที่ 1- 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.00

ส่วนที่ 2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวม พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตามลำดับ โดย แต่ละด้านสรุปผลได้ดังนี้

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็น โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รองลงมาคือมีส่วนร่วมในการประชุมหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และมีส่วนร่วมน้อยที่สุดในการนำเสนอความต้องการของชุมชนเพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็นโดยส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และมีส่วนร่วมน้อยที่สุดคือการเข้าไปสนับสนุนทางด้านทรัพยากร เช่น แรงงานงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ ในการจัดกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็น โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการได้รับความช่วยเหลือในเรื่องของการจัดทำบริการสาธารณสุขต่าง ๆ จากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอย่างเสมอภาค รองลงมาคือการรับประโยชน์จากกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่เกิดขึ้นในเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และมีส่วนร่วมน้อยที่สุดในการรับประโยชน์จากการเป็นตัวแทนของชุมชนในการเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็น โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รองลงมาคือมีส่วนร่วมในการประเมินผลหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อสะท้อนแนวทางในการแก้ไขหรือปรับปรุงแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และมีส่วนร่วมน้อยที่สุดในการตรวจสอบความโปร่งใสของการบริหารงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1) **ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงเส้นทางคมนาคมที่ได้มาตรฐาน และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับเมืองที่ทันสมัยและอัจฉริยะให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมืองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน จากการสนทนากลุ่มสะท้อนประเด็นปัญหาที่สำคัญ คือ การจัดการปัญหาอย่างทันที่ของงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะ ถนน ประปา ไฟฟ้า และป้ายบอกทางในลักษณะต่าง ๆ อีกทั้งการวางแผนการทำงานแบบประสานความร่วมมือการบูรณาการกับภาคส่วนต่าง ๆ เพราะในทุกปัญหามีหลากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยและการได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน

2) **ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว** พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกประเด็น โดยประชาชนมีความพึงพอใจในการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมากที่สุดในด้านนี้ รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนาผู้ประกอบการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการส่งเสริมด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นของประชาชน สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพความพึงพอใจด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยชุมชนมีข้อเสนอให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเห็นความสำคัญของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่มีลักษณะหลากหลายการยกระดับแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ รายได้ และคุณภาพชีวิต รวมไปถึงให้ความสำคัญกับการวางระบบจัดการตลาดต่าง ๆ ในชุมชน พร้อมทั้งการทำงานเชิงรุก และทำงานเชื่อมเครือข่ายและต้องทำงานอย่างบูรณาการ

3) **ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น โดยประชาชนมีความพึงพอใจในการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการสนับสนุนความเป็นเมืองที่ตอบรับคนทุกช่วงวัยในเขตเทศบาลมากที่สุดในด้านนี้ รองลงมาคือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ และการพัฒนาพื้นที่สีเขียวตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตที่ดี (Universal for All) ของประชาชนในเขตเทศบาล เช่น ทางลาด ทางเลื่อน ผู้พิการ เป็นต้น สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพความพึงพอใจด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อมที่ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเสนอให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จัดทำบริการสาธารณะของตามแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาเรื่องขยะ เรื่องการจัดการพื้นที่สาธารณะ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการยุทธศาสตร์ด้านนี้จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของปัญหา เช่น พฤติกรรมของประชาชน สภาพพื้นที่ องค์ความรู้ กลไกเชิงระบบ เป็นต้น และการขับเคลื่อนให้เป็นวาระหลักที่สำคัญของเทศบาล ด้วยกลไกการมีส่วนร่วม

4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเด็กและเยาวชน รวมไปถึงกลุ่มวัยทำงาน ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความกลมเกลียว ความเป็นปึกแผ่นของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้มีมาตรฐาน สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพความพึงพอใจด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิตที่ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยจุดเน้นด้านการพัฒนาสังคม คือเรื่องสวัสดิการทางสังคมในประเด็นการอยู่ร่วมกันในสังคม เช่น การใช้รถใช้ถนนของประชาชน ปัญหาจากสัตว์เลี้ยวรบกวน และสัตว์เลี้ยวที่อยู่ในพื้นที่สาธารณะ การยกระดับแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลต้องส่งเสริมประเด็นการพัฒนาให้ครอบคลุมสวัสดิการทางสังคม ทั้งเรื่องชีวิตและความเป็นอยู่ การอยู่ร่วมกัน การวางระบบดูแลชุมชน ร่วมกัน รวมไปถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีการมีรายได้ การมีอาชีพ ทั้งอาชีพหลัก อาชีพเสริม เป็นสิ่งที่จำเป็นมาก โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้สูงอายุ

5) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษา ให้ทันสมัยหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านนี้ รองลงมาคือการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริม ฟันฟู ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาด้านกีฬา นันทนาการแก่เด็ก เยาวชน สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพความพึงพอใจด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรมโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งความคาดหวังของชุมชนด้านยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรมการให้ความสำคัญของการเป็นเมืองแห่งการเรียนรู้ จุดเน้นการศึกษาที่สนับสนุนและการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนกีฬา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะวัฒนธรรมพื้นถิ่นเพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันทุกช่วงวัย

6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากพื้นที่เทศบาลสำหรับทุกภาคส่วน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้คือการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมาย ภารกิจขั้นตอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพความพึงพอใจด้านด้านการบริหารจัดการที่ดีโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งยังมีประเด็นปัญหาในเรื่องของการมีส่วนร่วมของประชาชน การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่กระชั้นชิด ทำให้ประชาชนในพื้นที่รับรู้ไม่ทั่วถึง การติดตามข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากประชาชนยังไม่เข้าใจและทักษะในการใช้เทคโนโลยี ทำให้ประชาชนบางส่วนขาดความเข้าใจในการดำเนินการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ชุมชนมีความต้องการให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ และอยากให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ และเสนอให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีแจ้งผลการประเมินให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้ และรับทราบโดยทั่วกันตลอดจนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

7) ความพึงพอใจภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวม พบว่า “ประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีความพึงพอใจของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกยุทธศาสตร์ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม , ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน, ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต, ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการบริหารจัดการที่ดี, ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม 6 ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม 6 ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ร้อยละ 2.83 เมื่อพิจารณารายด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมประชาชนมีความพึงพอใจลดลงมากที่สุด ลดลงร้อยละ 4.27 รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ลดลงร้อยละ 4.23 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี ลดลงร้อยละ 2.27 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ลดลงร้อยละ 2.26 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ลดลงร้อยละ 1.97 และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ลดลงร้อยละ 1.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีจุดเด่น ได้แก่ การสื่อสารให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีผ่านช่องทางออนไลน์ และจุดแข็งสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ความพร้อมด้านงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการปรับปรุงซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน และผู้ประสานงานระหว่างเทศบาลและประชาชนสามารถประสานงานติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจที่ตรงกันในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลและประชาชน เช่น สมาชิกสภาเทศบาล อาสาสมัครสาธารณสุข ประธานชุมชน เป็นต้น ในส่วนของข้อจำกัด ปัญหา หรืออุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ การประกาศหรือการสื่อสารต่างๆ ที่กระชั้นชิด และระบบและกลไกรับข้อร้องเรียนโดยเฉพาะการแจ้งผลการดำเนินกลับผู้ร้องเรียนหรือการติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน ในส่วนของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบการให้บริการสาธารณะทั้งในด้านการให้และรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ การร่วมตัดสินใจ ทั้งในขั้นตอนการริเริ่มโครงการ การจัดทำโครงการรวมทั้งการปฏิบัติ การติดตาม และประเมินผลโครงการ โดยสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีข้อจำกัด และอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ การประกาศหรือการสื่อสารต่างๆ ที่กระชั้นชิด และระบบและกลไกรับข้อร้องเรียนโดยเฉพาะการแจ้งผลการดำเนินกลับผู้ร้องเรียนหรือการติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน และการที่ประชาชนขาดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เข้าถึงบริการสาธารณะของทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และมีสภาพปัญหาแบ่งตามรายยุทธศาสตร์การพัฒนาได้ ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สภาพปัญหา ได้แก่ การจัดระบบจราจรในช่วงเร่งด่วน การพัฒนาที่ไม่ทั่วถึง ความไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิตประจำวัน ความล่าช้าในการบริหารจัดการที่ต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น บางเขตพัฒนาอยู่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงบริการ และป้ายจราจรในพื้นที่ที่ไม่ครอบคลุมเกิดอุบัติเหตุทางถนนทำให้เกิดการบาดเจ็บสาหัส หรือเสียชีวิต

2) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว สภาพปัญหา ได้แก่ การที่ผู้ประกอบการในพื้นที่ที่มีรายได้ที่น้อยกว่า ต้นทุน ปัญหาการประมงพื้นบ้านที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย การท่องเที่ยวในพื้นที่รอบนอกที่ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดั้งเดิม

3) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สภาพปัญหา ได้แก่ ปัญหาด้านขยะที่มีจำนวนมาก ส่งกลิ่นเหม็น มีถังขยะไม่เพียงพอ ขยะนอกพื้นที่ และมลพิษด้านเสียง

4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต สภาพปัญหา ได้แก่ การดำเนินการที่ไม่ทันต่อสถานการณ์ในการแพร่ระบาดของโรค การจัดกิจกรรมหรือโครงการที่เน้นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุมากกว่าการป้องกัน เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหายาเสพติด

5) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรม สภาพปัญหา ได้แก่ การที่นักเรียนในพื้นที่บริการยังขาดโอกาสทางการศึกษา มีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการศึกษาที่มีมาตรฐาน การสนับสนุนงบประมาณด้านการจัดการแข่งขันกีฬามีน้อย และการจัดกิจกรรมด้านศาสนาประเพณี วัฒนธรรมไม่ได้มุ่งเน้นกลุ่มเยาวชน

6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด ได้แก่ ประชาชนยังขาดความเข้าใจในระบบการทำงานของทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี การประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ กระชั้นชิด ประชาชนยังขาดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงบริการ และประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมในการออกแบบการบริหารจัดการ

ในส่วนของฉกทศน์ (“ภาพจำลองเหตุการณ์”) “การบริการสาธารณะ” ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประชาชนต้องการมีทักษะด้านเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยทางเทศบาลมีการใช้เทคโนโลยีในการออกแบบและพัฒนาเมืองให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นโดยประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา โดยผลการวิเคราะห์ภาพจำลองหรือภาพอนาคตการบริการสาธารณะของเทศบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีหรือเรียกว่า ฉกทศน์ คณะผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการสังเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ฉกทศน์ที่ 1 คนเปลี่ยน เมืองเปลี่ยน คนเปลี่ยน

- ประชาชนในชุมชนตระหนักรู้ / เข้าร่วม/มีส่วนร่วม อย่าง เป็นระบบ ถูกต้อง และต่อเนื่อง

เมืองเปลี่ยน

- เตรียมคนให้พร้อม (ชุมชน/บุคลากร) ศักยภาพ
- สร้างกลไก/ระบบ การมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง
- วางแผนนโยบายเชิงระบบ มองปัญหาเชิงโครงสร้าง

ฉกทศน์ที่ 2 เมืองเปลี่ยน คนเปลี่ยน**เมืองเปลี่ยน : เทศบาลแบบเปิด**

ขับเคลื่อนเมืองเพื่อ “เมืองแห่งการเรียนรู้ของคนทุกช่วงวัย อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี” มุ่งเน้นองค์ความรู้ มุ่งเน้นการยกระดับ ให้ความสำคัญการทำงานเชิงเครือข่าย กำหนดเป้าหมายร่วมประสานผลลัพธ์

คนเปลี่ยน

“Civic Education”

ฉกทศน์ที่ 3 เมือง คน ร่วม เปลี่ยน

- การสร้างคุณค่าร่วมกันโดยดึงเอาชุมชนเข้ามาช่วย ออกแบบให้ตอบโจทย์ตรงตามความต้องการของชุมชน
- การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ จุดเปลี่ยนสำคัญ ควบคู่กับนโยบายรักษาเมือง มีส่วนช่วยสำคัญให้การท่องเที่ยวชุมชนและเชิงวัฒนธรรมมากขึ้น นอกจากนี้การเข้าถึงสุขภาวะการดำรงชีวิตที่ดี มองถึงคุณค่าของการดำรงชีวิตและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล

ฉกทศน์ที่ 4 เมืองของทุกคน

นโยบายส่งเสริมการพัฒนาเมืองเพื่อให้พร้อมไปกับกิจกรรมต่าง ๆ และพัฒนาทักษะของคนที่อยู่ในเมืองเพิ่มมากขึ้น สามารถดึงดูดให้คนเข้ามาร่วมพัฒนาเมืองมากขึ้น รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเพื่อออกแบบและตอบโจทย์ให้กับความหลากหลายของคนในเมือง ให้เป็นเมืองที่คนทุกช่วงวัยอยู่ในเมือง “อย่างมีความสุข”

ข้อเสนอแนะของประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประชาชนมีข้อเสนอแนะว่าเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และมีการบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน พัฒนาระบบติดตามผลและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะไปให้มีการส่งผลกลับมายังประชาชน ควรแก้ปัญหาเร่งด่วนเกี่ยวกับปัญหาขยะ ปัญหามลพิษทางเสียง ปัญหาการจราจรติดขัด และปัญหาน้ำประปา ส่งเสริมการเพิ่มรายได้และการพัฒนาอาชีพ ควรมีการยกระดับการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ประชาชนในพื้นที่และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญกับการศึกษา การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่เด็กและเยาวชน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้านเมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจลดลงจากปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยสามารถอภิปรายผลการสำรวจการมีส่วนร่วมของประชาชนและความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลสามารถอภิปรายผลเพื่อสนับสนุนผลการสำรวจกลไกการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดังนี้

1.1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็น โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รองลงมาคือมีส่วนร่วมในการประชุมหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และมีส่วนร่วมน้อยที่สุดในการนำเสนอความต้องการของชุมชนเพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งสอดคล้องกับการที่ประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีบทบาทการตัดสินใจร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ภายใต้กิจกรรมการพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจุบันประชาชนมีบทบาททางการเมืองมากขึ้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่นโดยอาศัยกลไกที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย

1.2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็นโดยส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และมีส่วนร่วมน้อยที่สุดคือการเข้าไปสนับสนุนทางด้านทรัพยากร เช่น แรงงานงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ ในการจัดกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญญา อุดมสมุทร (2552) ที่พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ อยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ สุพิศรา นามวงศา (2565) ที่พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน อำเภอสำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์ มีปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีบทบาทการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยเข้าไปมีส่วนร่วม สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ อาทิ กำลังแรงงาน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นกับการดำเนินกิจกรรมโดยเฉพาะกิจกรรมทางด้านการพัฒนาสังคม หรือเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ โดยการรวมกลุ่มเป็นสมาชิกเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมภายใต้การดำเนินงานของเทศบาลนครอย่างต่อเนื่อง อาทิ กลุ่มองค์กรชุมชน กลุ่มอาสาสมัครสุขภาพประจำหมู่บ้าน กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น

1.3) การมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็น โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการได้รับความช่วยเหลือในเรื่องของการจัดทำบริการสาธารณสุขต่าง ๆ จากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอย่างเสมอภาค รองลงมาคือการรับประโยชน์จากกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่เกิดขึ้นในเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และมีส่วนร่วมน้อยที่สุดในการรับประโยชน์จากการเป็นตัวแทนของชุมชนในการเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งสอดคล้องกับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลเกิดกลไกการมีส่วนร่วมในฐานะผู้รับประโยชน์จากการจัดบริการสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง และถ่วงถึงเสมอภาค แต่ยังมีประชาชนบางส่วนโดยเฉพาะบริเวณเขตเทศบาลรอบนอกที่ห่างจากตัวเมืองที่ได้รับประโยชน์และมีส่วนร่วมจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานียังไม่ทั่วถึงอาจเป็นเพราะปัจจัยหลายประการซึ่งในปีงบประมาณต่อไป เทศบาลควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่รอบนอกอย่างทั่วถึง

1.4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าค่าเฉลี่ยปานกลางทุกประเด็น โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รองลงมาคือการมีส่วนร่วมในการประเมินผลหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อสะท้อนแนวทางในการแก้ไขหรือปรับปรุงแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และมีส่วนร่วมน้อยที่สุดในการตรวจสอบความโปร่งใสของการบริหารงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสถียร ฉันทะ (2561) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดปัญหาและหาสาเหตุของปัญหา และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่า กลไกการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของประชาชนซึ่งปัจจุบันมีกฎหมายให้ความสำคัญกับกลไกดังกล่าว ซึ่งประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ได้ตามสิทธิเสรีภาพ อาทิเช่น การติดตามผ่านสื่อ

ออนไลน์ต่าง ๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีอย่างหลากหลาย สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลายได้เช่นกัน ในขณะที่เดียวกันยังมีช่องทางสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์อื่น ๆ ที่สามารถให้ประชาชนเปิดกว้างทางความคิดเห็นเชิงหลักการและเหตุผลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้อย่างเสรี ทำให้ประชาชนเห็นถึงบทบาทของและสิทธิเสรีภาพในการประเมินผลดังกล่าวมากขึ้นเช่นกัน

2) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม และด้านการบริหารจัดการที่ดี ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจสูงสุดตั้งแต่ ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านการบริหารจัดการที่ดี ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ภาพรวมผลการศึกษาดังกล่าวซึ่งสอดคล้องกับผลการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่สามารถดำเนินการโครงการตามแผนพัฒนาแล้วเสร็จได้ถึงร้อยละ 68.21 และมีโครงการซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการถึงร้อยละ 23.21 ซึ่งสถานะการดำเนินโครงการในภาพรวมมีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลางที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจในภาพรวม ในขณะที่โครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลที่ยังไม่ดำเนินการคิดเป็นร้อยละ 4.29 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย

แผนภูมิแสดง

สถานะการดำเนินโครงการในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

ประจำไตรมาสที่ 4/2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566)



ตารางแสดงข้อมูลสถานะการดำเนินโครงการ

สถานะการดำเนินโครงการ	จำนวน (โครงการ)	ร้อยละ
ดำเนินการเสร็จสิ้น	191	68.21
ระหว่างดำเนินการ	65	23.21
ยังไม่ดำเนินการ	12	4.29
ยกเลิก	12	4.29
รวม	280	100.00

ที่มา: เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. (2566). สรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ. 2566 และผลการดำเนินโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ประจำไตรมาสที่ 4/2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566)

การอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจสามารถแยกตามรายประเด็น ดังนี้

2.1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงเส้นทางคมนาคมที่ได้มาตรฐาน รองลงมา เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับเมืองที่ทันสมัยและอัจฉริยะให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงของการจัดระบบจราจรให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการขยายครัวเรือน ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ประปาที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ตามลำดับ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสรุปผลการดำเนินโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ณ ไตรมาสที่ 4/2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566) ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีจำนวนโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจำนวน 76 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 18.45 ของโครงการทั้งหมดในยุทธศาสตร์การพัฒนาและสามารถดำเนินโครงการได้สำเร็จจำนวน 71 โครงการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ ซึ่งเทศบาลนคร

สุราษฎร์ธานีดำเนินการตามแผนพัฒนาแยกตามรายยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ โครงการขยายเขตประปา โครงการก่อสร้างท่อระบายน้ำและฝิวจรรจร เป็นต้นที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการโดยเทศบาลพยายามให้โครงสร้างพื้นฐานมีมาตรฐานทั่วถึง และเหมาะสม ภูมิทัศน์เมืองมีความเป็นระเบียบ และจากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งยังมีบางพื้นที่ที่ได้รับบริการไม่ทั่วถึง มีถนนชำรุด ส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้รถใช้ถนน ป้ายจราจรในพื้นที่ที่ไม่ครอบคลุม เกิดอุบัติเหตุทางถนนทำให้เกิดการบาดเจ็บสาหัส หรือเสียชีวิต ในขณะเดียวกันยังต้องการความรวดเร็วในการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน อยากเห็นภาพการบูรณาการที่ชัดเจน โดยเฉพาะบางเขตพัฒนาอยู่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งประเด็นดังกล่าวเทศบาลจำเป็นต้องอาศัยกลไกและเทคนิคเชิงการบริหารอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เช่น การพัฒนาปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียน การส่งเสริม การมีส่วนร่วมของชุมชนรอบนอกเมือง การพัฒนาระบบการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตามยุคดิจิทัล การยกระดับและบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนและมาตรการบังคับใช้กฎหมายที่เหมาะสม ตลอดจนการวางแผนพัฒนาระบบการจราจรเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองในอนาคต

2.2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นที่สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้แก่ ความพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีการพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มขึ้น รองลงมาพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีการพัฒนาผู้ประกอบการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ตามลำดับ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสรุปผลการดำเนินโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ณ ไตรมาสที่ 4/2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่มีจำนวนโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจำนวน 6 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 1.46 ของโครงการทั้งหมดในยุทธศาสตร์การพัฒนาและสามารถดำเนินโครงการได้สำเร็จจำนวน 5 โครงการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ ซึ่งเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามรายยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อาทิเช่น โครงการตลาดสะพานโค้ง 100 ปี โครงการถนนคนเดิน โครงการเย็นทั่วหล้ามหาสงกรานต์ โครงการส่งเสริมกิจกรรมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการค้าและการลงทุน สถานประกอบการ สินค้าและบริการสอดคล้องกับความต้องการของตลาด ธุรกิจการท่องเที่ยวได้มาตรฐานและยั่งยืนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จึงสามารถสร้างความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังมีประเด็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในพื้นที่ปัจจุบันได้แก่ ปัญหาด้านเศรษฐกิจแม้ค้ำมี

รายได้ที่น้อยกว่าต้นทุน ปัญหาการประมงพื้นบ้านที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายการท่องเที่ยวในพื้นที่รอบนอกที่ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดั้งเดิม ประชาชนบางพื้นที่ต้องการพัฒนาอาชีพและสร้างรายได้ที่มั่นคง ต้องการการบูรณาการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาเชิงระเบียบ/กฎหมาย/การประชาสัมพันธ์ในการประกอบอาชีพบางประเภท หรือบางเขตพัฒนาอยู่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของเทศบาลได้ ดังนั้น เทคนิคทางการบริหารยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรวางแผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวชุมชน การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม การนำศักยภาพชุมชน/บุคคลมายกระดับการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจสร้างสรรค์และสร้างรายได้ การบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเยียวยาข้อกฎหมายเกี่ยวกับกาประกอบอาชีพประมงหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการมุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ที่เหมาะสมโดยอาศัยช่องทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2.3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นที่สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่สามารถดำเนินการเกี่ยวกับการสนับสนุนความเป็นเมืองที่ตอบรับคนทุกช่วงวัยในเขตเทศบาล รองลงมาพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ และการพัฒนาพื้นที่สีเขียวตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก ซึ่งเทศบาลให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการจัดการขยะมูลฝอย การจัดการน้ำเสียและมลพิษ ครบวงจรและเหมาะสม การอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สีเขียวให้เกิดประโยชน์ ตามลำดับ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสรุปผลการดำเนินโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ณ ไตรมาสที่ 4/2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีจำนวนโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจำนวน 5 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 1.21 ของโครงการทั้งหมดในยุทธศาสตร์การพัฒนาและสามารถดำเนินโครงการได้สำเร็จทั้งหมดจำนวน 5 โครงการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ ซึ่งเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น โครงการลดโลกร้อนกับนครสุราษฎร์ธานี โครงการเฝ้าระวังสิ่งแวดล้อมเมือง โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญตามแนวทางพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 โครงการลดขยะต้นทางกับนครสุราษฎร์ธานี เป็นต้น ที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง แต่ยังมีปัญหาด้านขยะที่มีจำนวนมาก ส่งกลิ่นเหม็น มีถังขยะไม่เพียงพอ ขยะนอกพื้นที่ มลพิษด้านเสียงหรือปัญหาจากบางเขตพัฒนาอยู่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงบริการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นเทคนิคทางการบริหารยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการขยะทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ต่อเนื่อง เน้นการวางแผนบูรณาการความร่วมมือจากหน่วยงานส่วนกลาง

ทหารในพื้นที่จัดการภาวะน้ำท่วมขัง สนับสนุนสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมการจัดการขยะที่ยั่งยืนนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการจัดการขยะระดับครัวเรือนอย่างต่อเนื่อง

2.4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่สามารถดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน รองลงมาพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเด็กและเยาวชน รวมไปถึงกลุ่มวัยทำงาน ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน และพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพได้มาตรฐานตามลำดับ ประเด็นดังกล่าว เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมุ่งเน้นส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การจัดสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน และบริการสาธารณสุขตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยมีการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบาง มีการดูแลที่ดี มีการให้ความรู้ และลงพื้นที่ดูแล มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในขณะเดียวกันการจัดบริการดังกล่าวขอให้ดำเนินการให้รวดเร็วทันตามสถานการณ์ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสรุปผลการดำเนินโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ณ ไตรมาสที่ 4/2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิตที่มีจำนวนโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจำนวน 120 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 29.13 ของโครงการทั้งหมดในยุทธศาสตร์การพัฒนาและสามารถดำเนินโครงการได้สำเร็จทั้งหมดจำนวน 113 โครงการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ อาทิเช่น โครงการฝึกอบรมซ่อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โครงการจัดตั้งศูนย์เฉพาะกิจช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วงเทศกาล โครงการฝึกอบรมและฝึกทบทวนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) โครงการอบรมและพัฒนาศักยภาพแกนนำสุขภาพชุมชน โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการดำเนินงานของแกนนำสุขภาพชุมชน โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็กของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้ากรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โครงการอบรมด้านสุขภาพอาหารสำหรับผู้ประกอบกิจการด้านอาหารและผู้สัมผัสอาหาร โครงการแม่ลูกพันธุ์ โครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้สูงอายุ โครงการขับเคลื่อนกิจกรรมสภาเด็ก และเยาวชนเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โครงการพัฒนาระบบการเรียนรู้เพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งในการพัฒนาชุมชน โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน โครงการส่งเสริมศักยภาพและพัฒนาระบบสวัสดิการสังคม โครงการตลาดนัด ตลาดน้ำบ้านดอน โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการและยกระดับสถานประกอบการจำหน่ายอาหารในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โครงการอุดหนุนส่งเสริมอาชีพ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยๆ เป็นต้น และจากผล

การประเมินความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น การดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต จำเป็นต้องมีเทคนิคทางการบริหาร โดยจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการเพื่อดำเนินงานด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย มุ่งเน้นการจัดบริการอย่างทั่วถึงเท่าเทียมในพื้นที่บริการ ตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับ สวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง

2.5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดที่สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาให้ทันสมัยหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน รองลงมา ความพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริม ฟันฟู ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมา ความพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นความเป็น “สุราษฎร์ธานี” สอดคล้องกับอัตลักษณ์ท้องถิ่นกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาให้กับกลุ่มการศึกษาตามอัธยาศัย/การศึกษาทางเลือกที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียนตามลำดับ การดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรมที่เทศบาลมุ่งเน้นการจัดการศึกษาอย่างหลากหลายและเท่าเทียม การอนุรักษ์เผยแพร่ ประเพณีและวัฒนธรรม สืบค้น ฟันฟู อนุรักษ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมการเล่นกีฬาทุกกลุ่มวัย ภายใต้อายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสรุปผลการดำเนินโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ณ ไตรมาสที่ 4/2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรมที่มีจำนวนโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจำนวน 55 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 13.35 ของโครงการทั้งหมดในยุทธศาสตร์การพัฒนาและสามารถดำเนินโครงการได้สำเร็จทั้งหมดจำนวน 46 โครงการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ อาทิเช่น โครงการจัดงาน/กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ/เทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา โครงการอุดหนุนค่าอาหารกลางวัน โครงการประชาสัมพันธ์การจัดการศึกษาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โครงการสอบแข่งขันและพัฒนานักแข่งระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โครงการส่งเสริมโรงเรียนกีฬาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เข้าร่วมแข่งขันรายการต่าง ๆ โครงการจัดงานประเพณี วันขึ้นปีใหม่ โครงการจัดงานประเพณีสงกรานต์ โครงการจัดงานประเพณีชักพระทอดผ้าป่าและแข่งเรือยาว โครงการจัดงานประเพณีลอยกระทง โครงการอุดหนุนมัสดิอิกอิมะตุลอิสลาม (บ้านปากน้ำ) เป็นต้น ที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยการบริหารจัดการยังมี

บางส่วนหรือบางประเด็นไม่สามารถขับเคลื่อนได้ตรงตามความต้องการได้ เช่น การส่งเสริมการศึกษาของนักเรียนในชนบทให้เท่าเทียมกับนักเรียนในเมือง ด้านการกีฬา ยังขาดการสนับสนุนในงบประมาณในการส่งเสริมกิจกรรมดังกล่าว ตลอดจนเยาวชนคนรุ่นใหม่ขาดการตระหนักรู้เกี่ยวกับ ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ดังนั้น การดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการพัฒนาการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรม จึงจำเป็นต้องมีเทคนิคทางการบริหารในการจัดระบบฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นต้นทุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตลอดจนบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบการศึกษาที่น่าองค์ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ของจังหวัดมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน อาทิ อารยธรรมศรีวิชัย พุทธศาสนิกฯ เป็นต้น

2.6) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน รองลงมาความพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากพื้นที่เทศบาลสำหรับทุกภาคส่วน รองลงมาความพึงพอใจในการเข้าถึงการบริการการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อเกิดประโยชน์แก่ประชาชน รองลงมาความพึงพอใจด้านการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ รองลงมา ความพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในดำเนินการพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เกิดประโยชน์แก่ประชาชน และความพึงพอใจต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในการดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมาย ภารกิจขั้นตอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันตามลำดับ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสรุปผลการดำเนินโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ณ ไตรมาสที่ 4/2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566) ด้านการบริหารจัดการที่ดีที่มีจำนวนโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจำนวน 18 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 4.37 ของโครงการทั้งหมดในยุทธศาสตร์การพัฒนาและสามารถดำเนินโครงการได้สำเร็จทั้งหมดจำนวน 16 โครงการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ อาทิเช่น โครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีพบชุมชน โครงการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลง โครงการประชาสัมพันธ์ การชำระภาษีท้องถิ่น โครงการให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน เป็นต้น ทั้งนี้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน แต่ในขณะเดียวกันประชาชนบางส่วนยังขาดความเข้าใจในการทำงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่กระชั้นชิดเกินไปหรือเกิดปัญหาในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางราชการของเทศบาล ดังนั้น

เทคนิคทางการบริหารที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการบริหารจัดการที่ดี ควรมีการพัฒนาและยกระดับการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการศึกษาวิจัยและพัฒนาตัวแบบการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับบริบทของเทศบาลนคร เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ สร้างความเชื่อมั่นอย่างต่อเนื่อง

3) **จุดเด่นและจุดแข็งในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี** ผลการวิจัยพบว่า จุดเด่นที่สำคัญสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ การสื่อสารให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีผ่านช่องทางออนไลน์ และจุดแข็งสำหรับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ความพร้อมด้านงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการปรับปรุงซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน และผู้ประสานงานระหว่างเทศบาลและประชาชนสามารถประสานงานติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจที่ตรงกันในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลและประชาชน เช่น สมาชิกสภาเทศบาล อาสาสมัครสาธารณสุข ประธานชุมชน เป็นต้น โดยจุดเด่นและจุดแข็งดังกล่าวมีแนวโน้มทิศทางเดียวกันข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงเส้นทางคมนาคมที่ได้มาตรฐาน ซึ่งมีผลของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงความพร้อมด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ในการปรับปรุงซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน และสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิตที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเด็กและเยาวชน รวมไปถึงกลุ่มวัยทำงาน ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งมีผลของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในบทบาทการประสานงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

4) **ข้อจำกัด ปัญหา หรืออุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี** ผลการวิจัยพบว่า ข้อจำกัด ปัญหา หรืออุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ การประกาศหรือการสื่อสารต่างๆ ที่กระชั้นชิด และระบบและกลไกรับข้อร้องเรียนโดยเฉพาะการแจ้งผลการดำเนินกลับผู้ร้องเรียนหรือการติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน และการที่ประชาชนขาดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เข้าถึงบริการสาธารณะของทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สอดคล้องกับข้อมูลเชิงปริมาณด้านการบริหารจัดการที่ดี ได้แก่ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมาย ภารกิจขั้นตอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการพัฒนาระบบ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เกิดประโยชน์แก่ประชาชนซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกันและมีความ พึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการบริหารจัดการที่ดี และในส่วนของสภาพปัญหาในแต่ละ

รายยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับการประเมินผลเชิงปริมาณที่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สภาพปัญหา ได้แก่ การจัดระบบจราจรในช่วงเร่งด่วน การพัฒนาที่ไม่ทั่วถึง ความไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิตประจำวัน ความล่าช้าในการบริหารจัดการที่ต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น บางเขตพัฒนาอยู่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงบริการ ป้ายจราจรในพื้นที่ที่ไม่ครอบคลุม เกิดอุบัติเหตุทางถนนทำให้เกิดการบาดเจ็บสาหัส หรือเสียชีวิต สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณในส่วนของความพึงพอใจในการดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงของการจัดระบบจราจรให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมืองอย่างมีระเบียบแบบแผนซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านการมีส่วนร่วม ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในส่วนของ การประสานงานเพื่อดำเนินการขอความช่วยเหลือให้กับชุมชนจากทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ได้แก่ การตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ ได้แก่ การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องของการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ จากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอย่างเสมอภาค ซึ่งในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว สภาพปัญหา ได้แก่ การที่ผู้ประกอบการในพื้นที่มีรายได้ที่น้อยกว่าต้นทุน ปัญหาการประมงพื้นบ้านที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย การท่องเที่ยวในพื้นที่รอบนอกที่ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดั้งเดิม สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมาย ภารกิจขั้นตอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ได้แก่ การดำเนินการส่งเสริมด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นของประชาชนและการพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มขึ้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สภาพปัญหา ได้แก่ ปัญหาด้านขยะที่มีจำนวนมาก ส่งกลิ่นเหม็น มีถึงขยะไม่เพียงพอ ขยะนอกพื้นที่ มลพิษด้านเสียง สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับขยะมูลฝอยที่มีจำนวนลดลง และการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการสนับสนุนความเป็นเมืองที่ตอบรับคนทุกช่วงวัยในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต สภาพปัญหา ได้แก่ การดำเนินการที่ไม่ทันต่อสถานการณ์ในการแพร่ระบาดของโรค การจัดกิจกรรมหรือโครงการที่เน้นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุมากกว่าการป้องกัน เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหายาเสพติด สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ได้แก่ การที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ

บริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน และการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิต ต่อทรัพย์สิน

ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรม สภาพปัญหา ได้แก่ การที่นักเรียนในพื้นที่บริการยังขาดโอกาสทางการศึกษา มีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการศึกษาที่มีมาตรฐาน การสนับสนุนงบประมาณด้านการจัดการแข่งขันกีฬาค่อนข้างน้อย และการจัดกิจกรรมด้านศาสนาประเพณี วัฒนธรรมไม่ได้มุ่งเน้นกลุ่มเยาวชน สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ ได้แก่ การรับประโยชน์จากกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่เกิดขึ้นในเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและการได้รับความช่วยเหลือในเรื่องของการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ จากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอย่างเสมอภาค ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาด้านกีฬานันทนาการแก่เด็ก เยาวชน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรม

ด้านการบริหารจัดการที่ดี สภาพปัญหา ได้แก่ ประชาชนยังขาดความเข้าใจในระบบการทำงานของทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี การประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ กระชั้นชิด ประชาชนยังขาดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงบริการ และประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมในการออกแบบการบริหารจัดการ สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการบริหารจัดการที่ดี ได้แก่ การพัฒนาบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เกิดประโยชน์แก่ประชาชน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากพื้นที่เทศบาลสำหรับทุกภาคส่วน และระดับการมีส่วนร่วมในการนำเสนอความต้องการของชุมชนเพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีระดับคะแนนมีส่วนร่วมน้อยที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีทิศทางการยุทธศาสตร์อย่างชัดเจนร่วมกันของทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนเมืองสู่เป้าหมายร่วมกันมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเพื่อกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาและบริหารจัดการโดยนำรูปแบบการบริหารจัดการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้เป็นเมืองน่าอยู่ไปกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติร่วมกันกับทุกภาคส่วนซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการมากขึ้น

2) การพัฒนาระบบและกลไกรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะของประชาชนและชุมชนอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน และออกแบบการทำงานอย่างทันท่วงที

3) ควรมีการประเมินผลในทุกขั้นตอนโดยเริ่มตั้งแต่ การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงาน การนำนโยบายและแผนงานไปสู่การปฏิบัติ และการปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานเพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างแท้จริงและต่อเนื่องในการจัดบริการสาธารณะ

4) การทำงานเชิงรุกต่อการพัฒนาทั้งเรื่อง โครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการ และทุก ๆ เรื่อง เช่น วอร์รูมเรื่องน้ำ 24 ชั่วโมง เป็นต้น

5) การทำงานเชิงระบบและการทำงานร่วมกับหน่วยงาน ภาคส่วนต่างๆ อย่างเป็นระบบ ทั้งการประสานความร่วมมือ การเอื้ออำนวยต่าง ๆ เช่น ปัญหาการจัดการขยะ เป็นต้น

6) การยกระดับแหล่งท่องเที่ยวให้เป็น เช่น การท่องเที่ยวชุมชน การท่องเที่ยวแบบสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ เพิ่มรายได้ พัฒนาอาชีพ และคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อสนองตอบต่อนโยบายและเป้าหมายการพัฒนาพื้นที่ภาคใต้กลุ่มจังหวัดภาคตั้ง อ่าวไทยที่มีเป้าหมายการพัฒนา “พัฒนาการท่องเที่ยว การเกษตร อุตสาหกรรมชีวภาพ สู่ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและมูลค่าสูงอย่างยั่งยืน”

7) การประกาศวาระ “การจัดการขยะ” เป็นวาระสำคัญของแผนการขับเคลื่อนเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เนื่องจากความสำคัญ ความเร่งด่วน และปัญหาที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงเป็นกลไกสำคัญของการจัดการพฤติกรรมของประชาชน และวางระบบชุมชนมาจัดการพื้นที่อย่างมีส่วนร่วม

8) ศักยภาพของพื้นที่ในการดูแลของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีศักยภาพต่อการยกระดับเมืองทั้งระบบ ประกอบด้วย การศึกษา วัฒนธรรมดั้งเดิม วัฒนธรรมกระแส ประเพณี ทูนาทางวัฒนธรรม เป็นต้น เพื่อเป็นเมืองแห่งการเรียนรู้ทุกช่วงวัย

9) ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในประเด็นที่เป็นแนวโน้มของปัญหาในประเทศ เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสุขภาวะ เรื่องกาย จิต ปัญญา สังคม โดยเฉพาะของเด็กและเยาวชน และผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางของการแก้ไขปัญหาในอนาคต เช่น เรื่องการศึกษา การมีพื้นที่สร้างสรรค์ การมีกิจกรรมที่สอดคล้องกับช่วงวัย เป็นต้น

10) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและส่วนราชการที่เกี่ยวข้องควรนำนโยบายและแผนงานไปสู่การปฏิบัติโดยใช้รูปแบบการบริหารจัดการให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นตัวขับเคลื่อนโดยเริ่มให้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามขั้นตอน มีการเปิดเวทีสาธารณะเพื่อรับฟังข้อมูล เพิ่มเติม เช่นการประชุมเพื่อร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมปฏิบัติและร่วมประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยหาแนวทาง วิธีการให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอนของการดำเนินโครงการของเทศบาล รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ ตรวจสอบการดำเนินโครงการมากขึ้น

11) การสร้างการรับรู้ การสื่อสารสาธารณะ และการประชาสัมพันธ์การทำงานของเทศบาลควรมีความหลากหลายช่องทาง ไม่เฉพาะเพียงทางออนไลน์ เนื่องจากลักษณะของประชากรมีความหลากหลาย การเข้าถึงข้อมูลก็มีข้อจำกัดเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องที่มีผลกระทบต่อประชาชน รวมถึงการชี้แจงรายละเอียด และประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินโครงการของเทศบาลให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

12) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรสนับสนุนให้มีการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่หรือพัฒนาตัวแบบการแนวทางการบริหารจัดการเทศบาลนครให้เป็นเมืองน่าอยู่และนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสามารถนำผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการปรับปรุงและพัฒนาไปใช้ในการบริหารจัดการต่อไป

ข้อเสนอแนะ “ฉกทศน์” การบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1) ฉกทศน์ที่ 1 คนเปลี่ยน เมืองเปลี่ยน

คนเปลี่ยน โดยส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนตระหนักรู้ / เข้าร่วม/มีส่วนร่วม อย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และต่อเนื่องเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินกิจการ

เมืองเปลี่ยน มองปัญหาเชิงโครงสร้างโดยสนับสนุนเตรียมคนให้พร้อมทั้งระดับชุมชนและบุคลากรตลอดจนการค้นหาคำศัพท์ภาพเชิงพื้นที่ สนับสนุนและสร้างกลไก/ระบบการมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง เพื่อการวางแผนนโยบายการจัดบริการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเชิงระบบ

2) ฉกทศน์ที่ 2 เมืองเปลี่ยน คนเปลี่ยน

เมืองเปลี่ยน : เทศบาลแบบเปิด สนับสนุนการขับเคลื่อนเมืองเพื่อ “เมืองแห่งการเรียนรู้ ของคนทุกช่วงวัย อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี” มุ่งเน้นองค์ความรู้ มุ่งเน้นการยกระดับ ให้ความสำคัญการทำงานเชิงเครือข่าย เป้าหมายร่วมประสานผลลัพธ์

คนเปลี่ยน “Civic Education” สนับสนุนการศึกษาเพื่อสร้างพลเมือง ในการเตรียมความพร้อมให้แก่พลเมืองเพื่อการรับผิดชอบต่อพื้นที่ชุมชนสังคมในอนาคต เพื่อเติบโตไปมีส่วนร่วมทางการเมือง เป็นพลเมืองที่มีวินัย มีจิตสำนึกทางการเมือง และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมสูง โดยมีเป้าหมายให้เกิดสังคมที่มีเสรีภาพ มีความเสมอภาค มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และมีความยุติธรรม

3) ฉกทศน์ที่ 3 เมือง คน ร่วม เปลี่ยน สนับสนุนการสร้างคุณค่าร่วมกันโดยดึงเอาชุมชนเข้ามาช่วยออกแบบให้ตอบโจทย์เช่น การพัฒนาเมืองและดูแลสุขภาพแวดล้อมควบคู่กันไป ด้านการท่องเที่ยวจุดเปลี่ยนสำคัญ ควบคู่กับนโยบายรักษาเมือง มีส่วนช่วยสำคัญให้การท่องเที่ยวชุมชนและเชิงวัฒนธรรมมากขึ้น และสนับสนุนการเข้าถึงสุขภาวะการดำรงชีวิตที่ดี ส่งเสริมคุณค่าของการดำรงชีวิตและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

4) ฉกทศน์ที่ 4 เมืองของทุกคน ส่งเสริมนโยบายการพัฒนาเมืองเพื่อให้เกิดขึ้นพร้อมกับกิจกรรมต่าง ๆ และพัฒนาทักษะของคนที่อยู่ในเมืองเพิ่มมากขึ้น ที่จะดึงดูดให้คนเข้ามาร่วมพัฒนาเมืองมากขึ้น รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเพื่อออกแบบและตอบโจทย์ให้กับความหลากหลายของคนในเมือง สนับสนุนความเป็นเมืองที่คนทุกช่วงวัยที่อยู่ในเมือง “อยู่อย่างมีความสุข”

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) การสนับสนุนกลไกการมีส่วนร่วม

1.1) การสนับสนุนกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกชุมชนในการกระบวนการตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล ดังนั้นการทำงานร่วมกันกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมให้ประชาชนอย่างหลากหลายและต่อเนื่อง

1.2) ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น กิจกรรมจัดการแสดงตามประเพณีของท้องถิ่นเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ การสนับสนุนส่งเสริมฟื้นฟู ภูมิปัญญา ด้านต่าง ๆ ของชุมชนที่มีคุณค่าและสามารถถ่ายทอดสู่เยาวชนรุ่นหลังได้

2) การดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในเชิงปริมาณต่อไป

2.1) การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2.1.1) การออกแบบพื้นที่นำการพัฒนาในลักษณะ Flagship เช่น สวนสาธารณะ บึงขุนทะเล เป็นระเบียบสุขภาพของชุมชน ย่านใจกลางเมือง เป็นเมืองแห่งการเรียนรู้วิถีบ้านดอน เป็นต้น รวมไปถึงพื้นที่ต่อเนื่องในการพัฒนาในระยะถัดไป เป็นต้น

2.1.2) พัฒนาปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนและยกระดับและบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนและมาตรการบังคับใช้กฎหมายที่เหมาะสม

2.1.3) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนรอบนอกเมืองในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีมาตรฐาน ทัวถึง และเหมาะสม ตลอดจนการพัฒนากระบวนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตามยุคดิจิทัล

2.1.4) วางแผนพัฒนาระบบการจราจรเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองในอนาคต

2.2) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

2.2.1) การยกระดับแหล่งท่องเที่ยวให้เป็น เช่น การท่องเที่ยวชุมชน การท่องเที่ยวแบบสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ เพิ่มรายได้พัฒนาอาชีพ และคุณภาพชีวิตของประชาชน

2.2.2) การจัดการตลาดและส่งเสริมการตลาดอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับวิถีชุมชนโดยการวางมาตรฐานตลาด การวางระบบการจัดการตลาดทั้งเรื่องความสะอาด ความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ของเมือง ภาพลักษณ์ต่อการยกระดับการท่องเที่ยวและการพัฒนาอาชีพของประชาชนไปพร้อมกัน

2.2.3) การวางแผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ตลอดจนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

2.2.4) สนับสนุนการนำศักยภาพชุมชน/บุคคลมากระดับการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจสร้างสรรค์และสร้างรายได้

2.2.5) การบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเยียวยาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบอาชีพประมงหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

2.2.6) มุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่เหมาะสมโดยอาศัยช่องทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

2.3) การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.3.1) พัฒนาและส่งเสริมระบบการบริหารจัดการขยะ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ต่อเนื่องและครบวงจรตลอดจนการสนับสนุนกิจกรรมการจัดการขยะโดยนวัตกรรมชุมชนสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมจัดการขยะที่ยั่งยืนนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

2.3.2) เน้นการวางแผนบูรณาการความร่วมมือจากหน่วยงานส่วนกลาง-ทหารในพื้นที่จัดการภาวบน้ำท่วมขัง

2.3.3) การสำรวจปริมาณถังขยะที่เพียงพอกับปริมาณขยะและพื้นที่บริการ

2.3.4) การพัฒนาพื้นที่สาธารณะเพื่อการใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

2.3.5) มุ่งเน้นสนับสนุนนวัตกรรมจัดการความปลอดภัยทางถนนอย่างครบวงจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน ตลอดจนการรณรงค์การใช้รถใช้ถนนที่ปลอดภัย (เฉพาะรถบรรทุกขนาดใหญ่ที่ผ่านเขตเทศบาลนคร)

2.3.6) ส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

2.4) การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

2.3.1) จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการ เพื่อดำเนินงานด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ในการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ จัดสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนบริการสาธารณสุขตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างทั่วถึง เท่าเทียมในพื้นที่บริการ

2.3.2) สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับ สวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ตลอดจนการยกระดับกิจกรรมกลุ่มผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง

2.3.3) การพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขในมิติองค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ อาทิ ทักษะด้านดิจิทัล เป็นต้น

2.5) การพัฒนาทางการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

2.5.1) ควรพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการศึกษาที่มุ่งเป้า “การเรียนรู้ที่ให้ความสำคัญกับผู้เรียน” ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านที่มีความถนัด และมีศักยภาพ

2.5.2) ควรส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ จนสามารถนำความรู้มาถ่ายทอดและพัฒนานักเรียนให้ทันสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.5.3) จัดระบบฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นต้นทุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน เน้นกิจกรรมในการส่งเสริม การอนุรักษ์ เพื่อให้ประเพณี และวัฒนธรรมคงสืบไป สนับสนุนกิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.5.4) บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบการศึกษาที่นำองค์ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ของจังหวัดมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน อาทิ อารยธรรมศรีวิชัย พุทธศาสนิกชน เป็นต้น

2.5.5) การส่งเสริมสนับสนุนด้านศาสนา เช่น ศาสนาอิสลาม ศาสนาพุทธ เป็นต้น

2.5.6) การส่งเสริมเยาวชนในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และประเพณีท้องถิ่น

2.6) การพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี

2.6.1) ผู้บริหารเทศบาลและบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะ ประชาชน หรือจัดเวทีของการรับฟังปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วนำมาพิจารณาตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อย่างแท้จริง

2.6.2) ศักยภาพของพื้นที่ในการดูแลของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีศักยภาพต่อการยกระดับเมืองทั้งระบบ ประกอบด้วย การศึกษา วัฒนธรรมดั้งเดิม วัฒนธรรมกระแส ประเพณี ทูทางวัฒนธรรม เป็นต้น เพื่อเป็นเมืองแห่งการเรียนรู้ทุกช่วงวัย

2.6.3) การกำหนดมาตรการและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรของเทศบาลในการทำงานเชิงรุก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

2.6.4) เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก สนับสนุนโครงการ/กิจกรรมการรู้เท่าทันสื่อระดับ ภาคประชาชน/ผู้นำชุมชน เป็นต้น

2.6.5) การพัฒนาศักยภาพการให้บริการคุณภาพ สร้างภาพลักษณ์ สร้างความเชื่อมั่นอย่างต่อเนื่อง

2.6.6) ศึกษาวิจัยและพัฒนาตัวแบบการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับบริบทของเทศบาลนคร

บรรณานุกรม

- กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ. (2565). **หลักการประเมินผลโครงการ** [Online]. เข้าถึงได้จาก :
<https://tica-thaigov.mfa.go.th/th/page/หลักการประเมินผลโครงการ>.
[2566, กันยายน 25].
- กระทรวงการคลัง (2557). **คู่มือการติดตามและประเมินผลแผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติ
ราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง**. [Online]. เข้าถึงได้จาก :
<https://psdg.mof.go.th/th/view/attachment/file/38393537/3.6.3.pdf>.
[2566, กันยายน 30].
- กฤษฎีวัชร ขวลิขิตานนท์ และ เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ. (2565). ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ
การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และปัจจัยการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีการจัดการท่องเที่ยวใน
จังหวัดชุมพร. **วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา**, 11(2), 82-90.
- กัมปนาท ทองดอนใหม่ และสุชาติ อุดลย์บุตร. (2564). แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ
จัดทำแผนพัฒนาห้าปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 7(1). 1-14.
- คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2562).
**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร
อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร**. สกลนคร : คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ. (2566). **แผนพัฒนาท้องถิ่น
เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (พ.ศ.2566 - 2570) แก้ไขครั้งที่ 2/2566**. [Online].
เข้าถึงได้จาก : [https://www.suratcity.go.th/web/index.php/th/content_page/
download](https://www.suratcity.go.th/web/index.php/th/content_page/download). [2566, กันยายน 15].
- จำรัส มือขุนทด. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของ
เทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**. ปริญญาวิศวกรรมศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
สุรนารี.
- จังหวัดลำพูน. (2563). **การติดตามประเมินผลแผนพัฒนาจังหวัดลำพูน (พ.ศ.2561 - 2565)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**. (รายงานการวิจัย).
- จินตวีร์ เกษมสุข. (2016). แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสู่การดำเนินธุรกิจที่
ยั่งยืน. **วารสารปัญญาภิวัฒน์**, 8(2), 261-271.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริหาร**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ชาย โพธิ์ลีตา. (2564). **ศาสตร์และศิลป์การวิจัยเชิงคุณภาพ : คู่มือนักศึกษาและนักวิจัยสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง
- ดุษฐ์ โยเหลา และคณะ. (2551). **การวิจัยประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย**. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. (2566). **สรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2566 และผลการดำเนินโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ประจำปีไตรมาสที่ 4/2566** (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566). [Online]. เข้าถึงได้จาก : https://www.suratcity.go.th/web/index.php/th/content_page/item/14670-art-sum-budget-66-sum-budget-66-september-tri-4-th. [2566, ตุลาคม 30].
- ธงชัย สิงอุดม. (2563). การศึกษากรอบแนวคิดการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน. **วารสารปัญญาปณิธาน**, 5(2), 29-42.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. 2546. **การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณี ตัวอย่าง**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์. (2558). แนวคิดการบริหารงานสาธารณะ จากภาครัฐสู่ภาคพลเมือง. **วารสารวารการมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์**, 3(2), 186-207.
- เนตรชนก สุนาสวน และคณะ. (2565). การบริการสาธารณะและการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของผู้ประกอบการ. **วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย**, 6(2), 296-306.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, และ ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). **ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม** (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ปิยากร หวังมหาพร. (2563). การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่มองผ่านนโยบายประชารัฐ, กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- พนิดา วัชรระรังสี และพัชร พิสิก. (2556). **การรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์**. (รายงานผลการประชุม).
- พีรพล ไชยณรงค์ศักดิ์. (2561). **ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา**. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พุกษา สิ้นลือนาม และกรฤทธิ ชุมนุรักษ์. (2564). การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยใช้ธรรมาภิบาลคุณภาพพื้นที่กรณีศึกษาสถานการณ์ COVID 19. **วารสารวิจัยวิชาการ**, 4(4), 283-294.
- พรรณเพ็ญแข โหมอ่อน. (2564). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. **วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา**. 11(3). 566-580.

- เพ็ญญา อุดมสมุทร. (2552). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พลศักดิ์ จิรไกรศิริ. (2554). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: เทคนิคแผนที่นำทางการวิจัย**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทรชา แหวนอ่อน. (2564). **ความสัมพันธ์การให้บริการสาธารณะกับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ภริดี ลีภากรณ์. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมในเขตควบคุมมลพิษ : กรณีศึกษาชุมชนมาบชะลูต อ.เมือง จ.ระยอง**. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต การจัดการสิ่งแวดล้อม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. (2565). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (2565). **การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแสน อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดระยอง**. จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2539). **จิตวิทยาการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2555). **วิธีวิจัยทางการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 7). นครปฐม : ศูนย์วิจัยและพัฒนาทางการศึกษา.
- วิภาวี คำวงษ์. (2563). **การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหาร โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). **เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ. (2564). **ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี**. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. 11(4). 732-745.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศุภามณ จันทร์สกุล. (2557). **ยุคสมัยของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 8(1), 68-79.

- สมบัติ นามบุรี. (2562). ทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงานรัฐประศาสนศาสตร์. วารสารวิจัยวิชาการ, 2(1), 183-197.
- สมยศ สีจ๊ะแปง. (2558). บทบาทในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ภาคนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2561). กระบวนทัศน์การจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่. วารสารมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์, 9(1), 181-197.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. (2566). สถิติประชากร. [เอกสารอัดสำเนา]
- สุพัตรา นามวงศา. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน อำเภอลำโรงทา จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์หลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.
- สุธาวิ กลิ่นอุบล. (2562). การศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อความสำเร็จในการพัฒนาชุมชน
ตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง บ้านหัวเขาจีน ตำบลห้วยยางโทน
อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
พัฒนศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เสถียร ฉันทะ. (2561). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการลุ่มน้ำคำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย.
วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 15(8), 17-34.
- เสาวลักษณ์ ตีมนั้น. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- อติทยา วิมลเมือง. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อรทัย พระทัด. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ กรณีศึกษา: ชุมชนป้อม
มหากาฬ. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ). สาขาวิชาการ
บริการจัดการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรพินท์ สฟโชคชัย. (2550). หลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในกิจกรรม Home Office Day. วันที่
30 เมษายน 2550 ณ ห้องประชุม ก.พ.ร. ชั้น 5 สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ.
- เอกไชย นวลยัง. (2554). การศึกษาการมีส่วนร่วมของกลุ่มชุมชนในการบริหารการศึกษาของ
วิทยาลัยเทคนิคดอนเมือง. (สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)

- Aday, L.N., Andersen, R. (1978). **Theoretical Methodological issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care**. Social Science and Medicine.
- Alkin, Marvin C. (1969). **Evaluation Theory Development**. Los Angeles : U.S.A.
- Best, John W. (1981). **Research in Education**. (4 th.ed.). New Jersey : Prentice - Hall.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. **World development**, 8(3), 213-235.
- Cullen, Rowena. (2001). **"Perspectives on user Satisfaction Surveys"**. Library Trends. 49(Spring) : 602-686.
- Good, C. (1973). **Dictionnary of education**. New York: McGraw-Hill.
- Likert, R.A. (1932). **Technique for the Measurement of Attitudes**. Arch.
- Rossi Peter H. Freeman Howard E. (1993). **Evaluation: a systematic approach**. 5" Ed. Newbury Park, California: Sage Publications.
- Stufflebeam DL. (2002). **The CIPP MODEL for program evaluation**. (Online). www.Tlsn-01.ac.uk/docs/workshop/commentaries.paf.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3 rd.ed.). Harper and Row, New York.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คำชี้แจง : การศึกษาวิจัย เรื่องการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ข้อมูลดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามตามความเห็นของท่านเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้ศึกษาประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 วิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อีกทั้ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : จงทำเครื่องหมาย ลงช่อง หน้าข้อความต่อไปนี้

*** เขตพื้นที่ในการพัฒนา เขตที่ 1 เขตที่ 2 เขตที่ 3 เขตที่ 4

1. เพศ

ชาย หญิง ทางเลือก

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี มากกว่า 60 ปี

3. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,001 บาท

4. สถานภาพสมรส

โสด สมรส หม้าย
 หย่าร้าง แยกกันอยู่ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับการศึกษา

- ไม่ได้รับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. อาชีพ

- ว่างาน นักเรียน/นักศึกษา พนักงาน/ลูกจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 ค้าขาย เกษตรกร ประมง รับจ้างทั่วไป
 ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. ระยะเวลาที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

- ต่ำกว่า 3 ปี 3 – 8 ปี 9 – 14 ปี 15 – 20 ปี มากกว่า 20 ปี

8. ความถี่ที่เข้าร่วมในกิจกรรมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในช่วงปีงบประมาณ 2566

- ไม่เคยเข้าร่วม 1-3 ครั้ง 4-6 ครั้ง
 7-9 ครั้ง 10-12 ครั้ง มากกว่า 12 ครั้ง

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	ระดับการมีส่วนร่วม				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
IV1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ						
1.1	ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
1.2	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นให้กับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
1.3	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
1.4	ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
1.5	ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					

ข้อที่	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการ สาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	ระดับการมีส่วนร่วม				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
1.6	ท่านมีส่วนร่วมในการนำเสนอความต้องการของ ชุมชนเพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
IV2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน						
2.1	ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนพัฒนา ท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
2.2	ท่านมีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจกรรมและ ช่วยเหลือกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
2.3	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมภายในชุมชนใน ระดับใด					
2.4	ท่านมีส่วนร่วมในการเข้าไปสนับสนุนทางด้าน ทรัพยากร เช่น แรงงาน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ฯ ในการจัดกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
2.5	ท่านมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรม ต่าง ๆ ร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีใน ระดับใด					
2.6	ท่านมีส่วนร่วมในการประสานงานเพื่อดำเนินการ ขอความช่วยเหลือให้กับชุมชนของท่านจากทาง เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
IV3. ด้านการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์						
3.1	ท่านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์จากกิจกรรม ต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่เกิดขึ้นในเทศบาล นครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
3.2	ท่านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์จากการเป็น ตัวแทนของชุมชนในการเข้าร่วมกิจกรรมตาม แผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในระดับใด					
3.3	ท่านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ในการ เสนอแนะแนวทางตามแผนพัฒนาท้องถิ่นให้กับ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					

ข้อที่	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการ สาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	ระดับการมีส่วนร่วม				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
3.4	ท่านได้รับความช่วยเหลือในเรื่องของการจัดทำ บริการสาธารณะต่าง ๆ จากเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีอย่างเสมอภาคในระดับใด					
IV.4. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล						
4.1	ท่านมีส่วนร่วมในการเข้าไปสังเกตการณ์การ ทำงานการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
4.2	ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามการ ดำเนินงานการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
4.3	ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลหลังจากการเข้า ร่วมกิจกรรมเพื่อสะท้อนแนวทางในการแก้ไข หรือปรับปรุงแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีในระดับใด					
4.4	ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสของ การบริหารงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					
4.5	ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงาน ของโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในระดับใด					

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	ระดับความพึงพอใจ				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
DV 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน						
1.1	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคมที่ได้มาตรฐาน					
1.2	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการบำรุงรักษา ทางระบายน้ำภายในพื้นที่ตามมาตรฐาน					
1.3	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับ การขยายครัวเรือน ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ประปาที่ครอบคลุมทุกพื้นที่					
1.4	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับ การปรับปรุงของการจัดระบบจราจรให้ สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมืองอย่างมี ระเบียบแบบแผน					
1.5	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถสร้างความ พึงพอใจแก่ประชาชนในการพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1.6	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้ สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง					
1.7	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับ เมืองที่ทันสมัยและอัจฉริยะให้สอดคล้องกับ การเจริญเติบโตของเมือง					
DV2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว						
2.1	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการส่งเสริม พัฒนาสถานประกอบการเกี่ยวกับสินค้าและ บริการที่ได้มาตรฐาน					
2.2	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการส่งเสริม ด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นของประชาชน					

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	ระดับความพึงพอใจ				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
2.3	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการพัฒนา แหล่งท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น					
2.4	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนา ผู้ประกอบการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น					
2.5	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถสร้าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาด้าน เศรษฐกิจการท่องเที่ยว					
2.6	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนามาตรฐาน แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพิ่มขึ้น					
DV3. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						
3.1	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับ การอนุรักษ์ และการพัฒนาพื้นที่สีเขียวตาม มาตรฐานขององค์การอนามัยโลก					
3.2	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการ เกี่ยวกับขยะมูลฝอยให้มีจำนวนลดลง					
3.3	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำ สาธารณะในเขตเทศบาล					
3.4	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตที่ดี (Universal for All) ของประชาชนในเขต เทศบาล เช่น ทางลาด ทางเลื่อนผู้พิการ เป็นต้น					
3.5	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการ เกี่ยวกับการสนับสนุนความเป็นเมืองที่รองรับ คนทุกช่วงวัยในเขตเทศบาล					
DV4. ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต						
4.1	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการต่อ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และกลุ่ม เปราะบางให้เข้าถึงสิทธิสวัสดิการทางสังคม อย่างทั่วถึง					

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	ระดับความพึงพอใจ				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
4.2	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการ เกี่ยวกับการเสริมสร้างให้ประชาชนมีความ ปลอดภัยในชีวิต ต่อทรัพย์สิน					
4.3	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการ เกี่ยวกับการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจ ชุมชน					
4.4	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน					
4.5	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับ การพัฒนาศักยภาพ กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเด็กและเยาวชน รวมไปถึงกลุ่มวัยทำงาน ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน					
4.6	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถดำเนินการ เกี่ยวกับการส่งเสริมความกลมเกลียว ความเป็น ปึกแผ่นของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีให้มีมาตรฐาน					
DV 5. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรม						
5.1	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับ การพัฒนาการศึกษาให้ทันสมัยหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน					
5.2	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับ การส่งเสริมพัฒนาด้านกีฬา นันทนาการแก่เด็ก เยาวชน					
5.3	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับ การส่งเสริม พื้นฟู ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น					
5.4	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับ การพัฒนาการศึกษาสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น ความเป็น “สุราษฎร์ธานี” สอดคล้องกับ อัตลักษณ์ท้องถิ่น					

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	ระดับความพึงพอใจ				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
5.5	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาของกลุ่มการศึกษาตาม อัธยาศัย/การศึกษาทางเลือกที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน					
DV6. ด้านการบริหารจัดการที่ดี						
6.1	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริหารจัดการให้มี ประสิทธิภาพ					
6.2	การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนทุกภาคส่วน					
6.3	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการพัฒนา ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เกิดประโยชน์แก่ประชาชน					
6.4	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการ การปรับปรุงกฎหมาย ภารกิจขั้นตอนให้ ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
6.5	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการส่งเสริมการมี ส่วนร่วมของประชาชนในการใช้ประโยชน์จาก พื้นที่เทศบาลสำหรับทุกภาคส่วน					
6.6	การเข้าถึงการบริการการจัดทำบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อเกิดประโยชน์ แก่ประชาชน					
DV7	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

.....

.....

ขอขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

แบบสัมภาษณ์

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1. ท่านคิดว่า **จุดเด่น จุดแข็ง** ที่สำคัญการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คืออะไร

.....
.....

2. ท่านคิดว่า **ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรค** ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คืออะไรบ้าง

.....
.....

3. การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นอย่างไรและท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างไร

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
- 3) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต
- 5) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม
- 6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี

4. ท่านคิดว่าการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรเป็นอย่างไร

.....
.....

5. ฉากทัศน์ (“ภาพจำลองเหตุการณ์”) “การบริการสาธารณะ” ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรเป็นอย่างไร

.....
.....

ขอขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบสัมภาษณ์

คณะผู้วิจัย

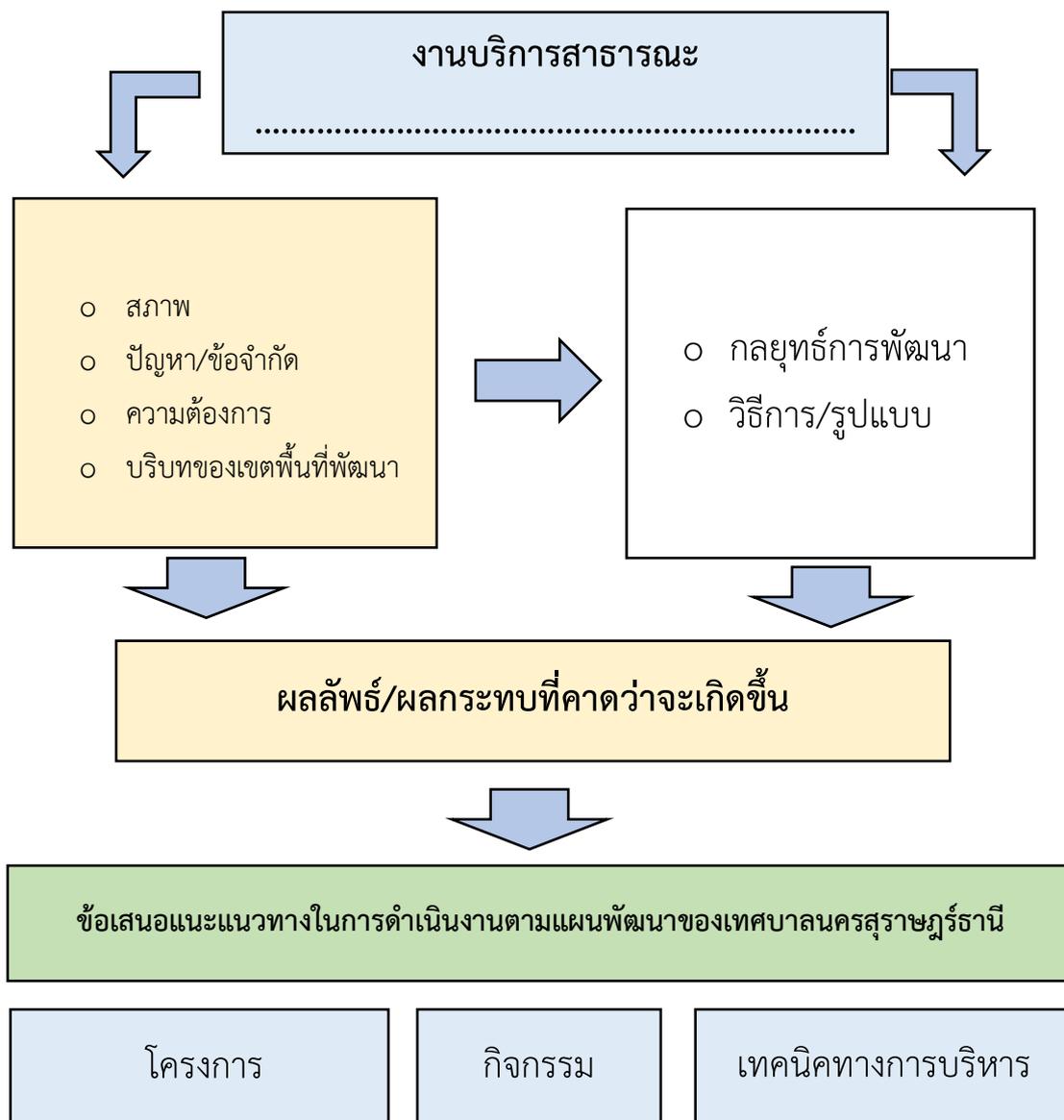
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

เครื่องมือการระดมความคิด

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ภาคผนวก ข
หนังสือขอให้ตรวจเครื่องมือวิจัย

ที่ อว ๖๘๔๐๓/๙๗๘



คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตู้ ปณ. ๘ ไปรษณีย์ขุนทะเล
อ.เมืองฯ จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๑๐๐

๓ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
โครงการวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ 2566

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและเครือข่ายสัมพันธ์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ด้วย คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
อยู่ระหว่างดำเนินการโครงการวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร
สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมี ดร.วัฒนา นนทชิต เป็นหัวหน้าโครงการจ้างที่ปรึกษา
ดังกล่าว

ในการนี้ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโครงการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อ
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ดร.วัฒนา นนทชิต ผู้ประสานงานโครงการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๒๒๗๗
๗๒๐๑ Email : nontachit@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธุ์มนัส)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพันธกิจเพื่อสังคม ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐ ๗๗๒๒๗ ๘๘๗๗/โทรสาร ๐ ๗๗๒๒๗ ๘๘๗๗



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ โทร. ๘๘๗๕
 ที่ มอ ๔๐๓.๑/๖๖-๔๔๗๔ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖
 เรื่อง ขอเชิญเป็นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติ มณีกาญจน์

ด้วย คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อยู่ระหว่างดำเนินการโครงการวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมี ดร.วัฒนา นนทชิต เป็นหัวหน้าโครงการวิจัยดังกล่าว

ในการนี้ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโครงการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ดร.วัฒนา นนทชิต ผู้ประสานงานโครงการวิจัย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๒๒๗๓ ๗๒๐๑ Email : nontachit@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาเป็นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โครงการดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง

Dr. Ni

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธุ์มัส)
 รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพันธกิจเพื่อสังคม
 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ โทร. ๘๘๗๕
 ที่ มอ ๔๐๓.๑/๖๖-๔๔๗๓ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖
 เรื่อง ขอเชิญเป็นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา พรหมราย

ด้วย คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อยู่ระหว่างดำเนินการโครงการวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมี ดร.วัฒนา นนทชิต เป็นหัวหน้าโครงการวิจัยดังกล่าว

ในการนี้ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโครงการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ดร.วัฒนา นนทชิต ผู้ประสานงานโครงการวิจัย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๒๒๗๗ ๗๒๐๑ Email : nontachit@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาเป็นเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โครงการดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิมล ชะมะพันธ์มนัส)
 รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพันธกิจเพื่อสังคม
 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

ที่ อว ๖๘๕๐๓/ ๑๐๕๒



คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตู้ ปณ. ๘ ไปรษณีย์ขุนทะเล
อ.เมืองฯ จ.สุราษฎร์ธานี ๘๕๑๐๐

๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
โครงการวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ 2566

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.พลศักดิ์ จิรไกรศรี

ด้วย คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
อยู่ระหว่างดำเนินการโครงการวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร
สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมี ดร.วัฒนา นนทชิต เป็นหัวหน้าโครงการจ้างที่ปรึกษา
ดังกล่าว

ในการนี้ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโครงการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อ
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ดร.วัฒนา นนทชิต ผู้ประสานงานโครงการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๒๒๗๓
๗๒๐๑ Email : nontachit@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธุ์มัส)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพันธกิจเพื่อสังคม ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐ ๗๗๒๗ ๘๘๗๓/โทรสาร ๐ ๗๗๒๗ ๘๘๗๓

ที่ อว ๖๔๔๐๓/๑๒๑



คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตู้ ปณ. ๘ ไปรษณีย์ขุนทะเล
อ.เมืองฯ จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๑๐๐



ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
โครงการวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ 2566

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล อังคนานนท์

ด้วย คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
อยู่ระหว่างดำเนินการโครงการวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร
สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมี ดร.วัฒนา นนทชิต เป็นหัวหน้าโครงการจ้างที่ปรึกษา
ดังกล่าว

ในการนี้ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโครงการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อ
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ดร.วัฒนา นนทชิต ผู้ประสานงานโครงการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๒๒๗๗๓
๗๒๐๑ Email : nontachit@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธุมนัส)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพันธกิจเพื่อสังคม ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐ ๗๗๒๗ ๘๘๗๓/โทรสาร ๐ ๗๗๒๗ ๘๘๗๓

ภาคผนวก ค
ภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล



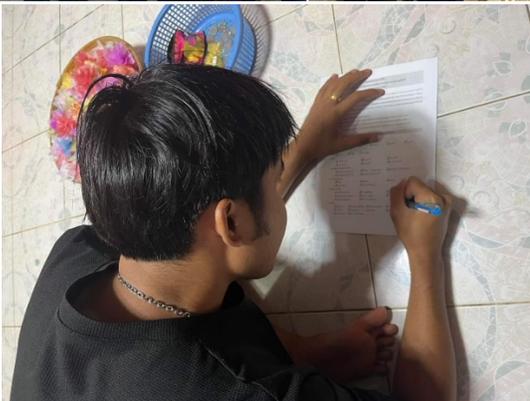












ภาคผนวก ง
การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

Reliability: ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรการมีส่วนร่วมของประชาชน

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การประชุมหรือแสดงความคิดเห็น	57.0000	74.276	.417	.901
การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น	57.0667	70.892	.749	.893
การตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น	57.2333	71.495	.640	.895
การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น	57.2333	72.323	.671	.895
การให้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น	57.1333	71.430	.573	.897
การนำเสนอความต้องการของชุมชนเพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	57.1000	72.369	.593	.897
การปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่น	57.1000	76.438	.403	.901
การสนับสนุนกิจกรรมและช่วยเหลือกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น	57.0667	73.099	.602	.897
การจัดกิจกรรมภายในชุมชน	57.0333	73.895	.504	.899
สนับสนุนทางด้านทรัพยากร เช่น แรงงาน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ	57.3000	75.459	.282	.905
การเข้าร่วมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ	56.9333	71.237	.633	.895
การประสานงานเพื่อดำเนินการขอความช่วยเหลือให้กับชุมชน	57.2333	71.909	.653	.895
การรับผลประโยชน์จากกิจกรรมต่าง ๆ	57.0000	70.966	.608	.896
การรับผลประโยชน์จากการเป็นตัวแทนของชุมชน	57.0667	70.892	.578	.897
การรับผลประโยชน์ในการเสนอแนะแนวทาง	57.2333	75.495	.342	.903
ได้รับความช่วยเหลือในเรื่องของการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ	57.1333	75.499	.346	.903
การเข้าไปสังเกตการณ์การทำงาน	57.4000	72.662	.534	.898
การตรวจสอบและติดตามการดำเนินงาน	57.5667	72.530	.529	.898
การประเมินผลหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรม	57.4667	72.257	.556	.897
การตรวจสอบความโปร่งใสของการบริหารงาน	57.5000	75.914	.291	.904
การติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ	57.5333	72.740	.596	.897

Reliability: ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สร้าง ความพึงพอใจแก่ประชาชนในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	99.5667	223.909	.567	.938
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	99.5000	225.362	.590	.938
เมืองที่ทันสมัยและอัจฉริยะ	99.3333	223.195	.626	.938
การส่งเสริม พัฒนาสถานประกอบการเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ได้มาตรฐาน	99.5667	216.875	.814	.935
การส่งเสริมด้านรายได้ที่เพิ่มของประชาชน	99.4333	215.840	.825	.935
การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น	99.2667	212.064	.781	.936
การพัฒนาผู้ประกอบการต่างๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ	99.4667	218.464	.699	.937
สร้าง ความพึงพอใจต่อการพัฒนาเศรษฐกิจการท่องเที่ยว	99.3000	215.872	.726	.936
พัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว	99.3667	216.999	.689	.937
อนุรักษ์ พัฒนาพื้นที่ทางธรรมชาติและโลก	99.3667	224.930	.526	.939
ขยะมูลฝอยที่มีจำนวนลดลง	99.5667	227.771	.496	.939
พัฒนาระบบคุณภาพน้ำสาธารณะในเขตเทศบาล	99.6667	223.402	.585	.938
สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตที่ดี	99.5333	225.706	.583	.938
สนับสนุนความเป็นเมืองทุกช่วงวัยในเขตเทศบาล	99.6333	228.102	.467	.939
ผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบางเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ	99.6000	226.179	.582	.938
เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิต	99.4667	220.740	.707	.937
ส่งเสริมกลุ่มอาชีพ วิสาหกิจชุมชน	99.5333	230.189	.377	.940
พัฒนาระบบบริการสาธารณะสุขที่ได้มาตรฐาน	99.3000	226.976	.496	.939
พัฒนาศักยภาพกลุ่มผู้สูงอายุให้มีคุณภาพ	99.4667	228.602	.410	.940
ส่งเสริมความกลมเกลียวในเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	99.7667	231.564	.303	.941
พัฒนาการศึกษาให้ทันสมัยหลากหลาย	99.5333	230.740	.380	.940
ส่งเสริมพัฒนาด้านกีฬา นันทนาการแก่เด็ก	99.4667	230.395	.335	.941
ส่งเสริมฟื้นฟูศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น	99.1667	221.730	.698	.937
พัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น	99.2667	225.168	.616	.938
พัฒนาการศึกษาตรงกับความต้องการของผู้เรียน	99.5000	226.948	.518	.939
พัฒนาบุคลากร เครื่องมือในการบริหารจัดการที่ดี	99.7000	233.941	.238	.941
ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	99.6333	226.447	.509	.939
พัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว	99.5333	224.671	.558	.938
ปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย	99.6333	224.654	.587	.938
ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากพื้นที่เทศบาล	99.4667	223.292	.546	.939
เข้าถึงการบริการการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล	99.4000	227.628	.420	.940



"นครสุราษฎร์ธานี เมืองน่าอยู่"