



# รายงานการประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาของเทศบาล

## นครสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563



รายงานการประเมิน  
ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
๒๕๖๓

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ศึกษาผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนา รวมทั้งความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกราย ยุทธศาสตร์ และภาพรวม จุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และศึกษาผลกระทบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไป

ผู้ประเมินได้กำหนดประเด็นในการประเมินเป็น ๗ ประเด็น ได้แก่ ๑) ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ๒) ผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๓) ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๔) การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ๕) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ๖) จุดเด่นจุดด้อยและข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต ๗) ผลกระทบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ โดยใช้วิธีการประมวลจากเอกสารแผนพัฒนาของเทศบาลและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชน เจ้าหน้าที่กองวิชาการและแผนงาน โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับตัวแทนประชาชนทั้ง ๔ เขตการพัฒนา และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๕๗๙ ตัวอย่าง มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาและการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีวิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจึงกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี จากการศึกษาเอกสารแผนพัฒนา

การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่า ในแต่ละยุทธศาสตร์ ได้มีแผนงานโครงการที่สนับสนุนครบถ้วนทุกยุทธศาสตร์ ซึ่งการกำหนดโครงการในแต่ละปีงบประมาณ ได้ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน ได้มีการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหาความต้องการ นำมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ เป็นการสะท้อนถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและวิสัยทัศน์ของเทศบาล

๒. ผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา พบดังนี้

๒.๑ จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) พบว่า ภาพรวมมีการกำหนดโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๓๙๓ โครงการ งบประมาณรวม ๑,๗๘๔,๐๖๐,๓๙๑ บาท โดยกำหนดโครงการและงบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนดโครงการและงบประมาณจำนวนน้อยที่สุดจากทั้งหมด ๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนา

๒.๒ การจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการตามแผนพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากทุกแหล่งงบประมาณ (เงินตามเทศบัญญัติและเงินสะสม) มีโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๒๘๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๑ ของโครงการตามแผน งบประมาณรวม ๕๒๐,๓๕๑,๖๕๑ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ ของงบประมาณตามแผน โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการมากที่สุด จำนวน ๑๘๐,๑๒๒,๒๔๑ บาท เพื่อดำเนินงานจำนวน ๑๒๐ โครงการ

๓. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา พบดังนี้

๓.๑ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบว่า จากการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๒๘๓ โครงการ มีการดำเนินการจำนวน ๒๕๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๔ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินโครงการสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๒ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดีมีการดำเนินโครงการต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาน้อยที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ โดยสถานะการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ ๒๘๓ โครงการ ดำเนินการ แล้วเสร็จ จำนวน ๒๐๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๕ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๙ และยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๘ ส่วนโครงการที่ยกเลิก จำนวน ๒๔ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่ดำเนินโครงการแล้วเสร็จและสอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนา

ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

๓.๒ ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ภาพรวมมีการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รวมจำนวน ๕๒๐,๓๕๑,๖๕๑ บาท โดยดำเนินการเบิกจ่ายแล้วจำนวน ๒๘๕,๙๖๙,๗๖๕.๕๒ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๖ โดยเบิกจ่ายงบประมาณตามเทศบัญญัติจำนวน ๒๘๑,๒๗๙,๗๖๕.๕๒ บาท คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๖ และเบิกจ่ายจากเงินสะสม จำนวน ๔,๖๙๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๔ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการเบิกจ่ายงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี มีการเบิกจ่ายงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุด

๔. การแก้ไขปัญหาการตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากการสนทนากลุ่มวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาในภาพรวม พบว่า

๔.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ส่วนใหญ่ยังตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร และจากการดำเนินงานบางโครงการยังเกิดผลกระทบต่อประชาชนได้แก่ ประชาชนขาดการรับรู้การดำเนินงานโครงการ เกิดจากการประชาสัมพันธ์และการสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น โครงการปรับปรุงพัฒนาถนน ทางเดินเท้าและท่อระบายน้ำ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า การตอบสนองต่อการแสดงความคิดเห็นของประชาชนเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้รับการตอบสนองจากผู้ที่เกี่ยวข้องน้อย ทำให้ส่งผลกระทบต่อสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาจากภาคประชาชน รวมถึงบางโครงการไม่ได้เกิดจากปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงประเด็น ซึ่งเมื่อเทียบกับจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานโครงการอาจจะเกิดความคุ้มค่าที่ไม่เต็มประสิทธิภาพและที่สำคัญบางโครงการยังมีผลกระทบต่อประชาชนในระหว่างดำเนินงาน เช่น การปรับปรุงท่อระบายน้ำ ถนนทางเดินเท้า เป็นต้น ซึ่งอาจจะเกิดความไม่สะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนได้

๔.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โครงการส่วนใหญ่มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่เต็มที่เท่าที่ควรโดยเทศบาลมีการจัดโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ครอบคลุมทุกชุมชนแต่ขาดการติดตามประเมินผลและการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนใหญ่เป็นโครงการในลักษณะการอบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะในการประกอบอาชีพ แต่การกำหนดแผนหรือวิธีการในการนำสินค้าออกสู่ตลาดยังไม่มีแผนการดำเนินการพัฒนาในด้านนี้อย่างชัดเจนจึงทำให้ผลผลิตที่ได้จากการฝึกอบรมไม่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนได้อย่างยั่งยืนครบวงจรรวมถึงประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและร่วมรับผลประโยชน์ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น กิจกรรมออกร้านในงานประเพณีประจำปี เป็นต้นนอกจากนี้ประชาชนเห็นว่าการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและ

การท่องเที่ยว เทศบาลให้ความสำคัญกับภาคประชาชนน้อยแต่ไปให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการและภาคธุรกิจมากกว่า เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะเมื่อมีการจัดงานเทศกาลประจำปีของเทศบาลจะพบว่าประชาชนขาดโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการเนื่องจากข้อจำกัดด้านทุนส่งผลให้ธุรกิจขนาดเล็กของประชาชนไม่สามารถแข่งขันกับทุนขนาดใหญ่ได้

๔.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในหลายประเด็น ได้แก่ ระบบการจัดการขยะยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้ อาจเกิดจากปริมาณขยะในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีจำนวนมากประชาชนขาดจิตสำนึกในการจัดการขยะจากครัวเรือน การจัดเก็บขยะไม่ทั่วถึง ช่วงระยะเวลาการจัดเก็บขยะไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน เป็นต้น นอกจากนี้ ปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น ทั้งมลพิษทางเสียง มลพิษทางอากาศและมลพิษทางน้ำ ยังไม่ได้รับการดำเนินการแก้ไข มลพิษทางเสียงที่เกิดจากสถานบันเทิงยามค่ำซึ่งเทศบาลไม่ได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง ทำให้ปัญหายังคงสืบเนื่องมาถึงปัจจุบัน ปัญหามลพิษทางน้ำซึ่งเกิดจากระบบการควบคุมดูแลระบบการบำบัดน้ำเสียที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสถานประกอบการบางแห่งไม่มีระบบการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะซึ่งในประเด็นดังกล่าวเทศบาลได้มีการประชุมเพื่อแก้ไขแต่พบว่ายังไม่เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับปัญหามลพิษทางอากาศ ด้วยจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วในเขตเทศบาล รวมถึงการขาดความจริงจังในการควบคุมการปล่อยควันเสียของรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน

๔.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนหลายประเด็นได้แก่การส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในพื้นที่ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึงรวมทั้งในบางกิจกรรมที่เทศบาลดำเนินการไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ควรวางแผนในการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่นำไปสู่การป้องกันมากกว่าการแก้ไข และโครงการหรือกิจกรรมที่ประสบความสำเร็จเป็นที่พึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกกระบวนการ ประเด็นนี้จึงเป็นสิ่งที่เทศบาลควรเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมจากประชาชน

๔.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า การดำเนินงานตามแผนพัฒนาในด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีส่งผลกระทบในด้านดีต่อประชาชนในพื้นที่อย่างมากโดยเฉพาะในส่วนของการศึกษา แต่ยังไม่พบว่าการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่เทศบาลควรศึกษาถึงปัญหาที่เกิดแก่ประชาชนเพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมประเพณีชักพระยังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชน ประเพณีท้องถิ่นบางอย่างถูกละเลยและขาดการสนับสนุนจากเทศบาลอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้บริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ความหมายของประเพณีดั้งเดิมเปลี่ยนแปลงไป ความเข้าใจในด้านประเพณีของคนรุ่นใหม่คลาดเคลื่อนไปจากความหมายในอดีต

๔.๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเต็มประสิทธิภาพ ยังไม่สะท้อนความต้องการของประชาชนมากนัก โดยเฉพาะด้านการมีส่วนร่วม

ในการดำเนินโครงการของประชาชน จึงเป็นสิ่งที่เทศบาลควรทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวอันจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลต่อไป

๕. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๕๗๙ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมากกว่า ๒๕ ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๑-๓ ครั้ง ระดับความพึงพอใจ มีดังนี้

๕.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นเทศบาลได้ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาล ส่วนประเด็นประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานรายยุทธศาสตร์ พบดังนี้

๕.๒.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการก่อสร้าง การปรับปรุงถนนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า แสงสว่างในพื้นที่สาธารณะส่วนประเด็นการปรับปรุงการจัดวางผังเมืองมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น ประเพณีชักพระ การแข่งขันเรือยาว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การกำหนดและบังคับใช้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ส่วนประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน ส่วนประเด็นการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การจัดการบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการจัดบริการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุและเด็กด้อยโอกาส ส่วนประเด็นการตรวจแพ่งลอยจำหน่ายอาหารตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการให้ความสำคัญในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่วนประเด็นการส่งเสริมทำนุบำรุง ศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒.๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีการปรับปรุงระเบียบข้อกฎหมายที่บังคับใช้ให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นมีการจัดให้มีบริการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ส่วนประเด็นมีการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอรัปชั่นอย่างเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ และมีค่าคะแนนใกล้เคียงกัน เรียงตามลำดับคะแนนได้ดังนี้ ๑) ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ๒) ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓) ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๔) ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๕) ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และ ๖) ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๖. ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนา และโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต จากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า

#### ๖.๑ จุดเด่น

๖.๑.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ได้รับการจัดสรรงบประมาณสูงเป็นอันดับสองเมื่อเทียบกับยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ และจัดให้มีโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สวนสาธารณะ ระบบไฟฟ้าแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะได้เป็นอย่างดีและมีความพร้อมให้บริการแก่ประชาชน เป็นต้น

๖.๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า สถานที่ตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว การคมนาคม เศรษฐกิจ และส่วนราชการ เอื้อต่อการพัฒนาและส่งเสริมต่อเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น ประเพณีชักพระ ทอดผ้าป่าและแข่งขันเรือยาวเป็นประจำทุกปี เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างมาก มีการสร้างสัญลักษณ์ (Landmark) ปลายาพ ฌ ริมเขื่อนแม่น้ำตาปี เพื่อส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวมีการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวกับภาคเอกชน เช่น การพัฒนาสวนสาธารณะบริเวณวัดท่าทอง เป็นต้น

๖.๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมและตระหนักในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนและมีนโยบายจัดสรรเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยภายในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อสร้างจิตสำนึกและวินัยในการทิ้งขยะ



๖.๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า มีโครงการที่ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวนมากที่สุด การสนับสนุนส่งเสริมให้อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) ขับเคลื่อน และดูแลประชาชนในพื้นที่โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-๑๙ ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวมีความเข้มแข็งและทำงานเป็นที่รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาระบบสุขภาพ ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นต้น

๖.๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า มีการบูรณาการด้านการศึกษาร่วมกับสถานศึกษา ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีในการส่งเสริมสืบสานศิลปวัฒนธรรมและ ประเพณีท้องถิ่น การสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานที่ส่งเสริมศักยภาพด้านการศึกษาให้แก่เด็กเรียนใน สถานศึกษาที่สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้แก่บุคลากรทาง การศึกษาในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๖.๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดทำมีช่องทางใน การสื่อสารกับประชาชนหลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (line) เว็บไซต์ (Website) และ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและความต้องการในการพัฒนาซึ่งเป็น กระบวนการเริ่มต้นในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล เป็นต้น

## ๖.๒ จุดด้อย

๖.๒.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ทางเดินเท้า และทางระบายน้ำที่ชำรุดในบางพื้นที่ ล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ ระบบไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่ สาธารณะยังไม่ครอบคลุมทุกเขตพื้นที่บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี การสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนหรือทางเดินเท้า ยังไม่ ครอบคลุมและทั่วถึง ระบบการจราจร เช่น สัญญาณ เครื่องหมายจราจรและเส้นจราจรไม่ชัดเจน และ การวางแผนการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่เป็นระบบ เช่น การจัดลำดับและวางแผนการพัฒนา ให้เกิดผลกระทบกับประชาชนให้น้อยที่สุด เป็นต้น

๖.๒.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า มีการสนับสนุนส่งเสริมด้าน การประกอบอาชีพ แต่ยังขาดความต่อเนื่องและขาดการวางแผนด้านการตลาดเพื่อรองรับสินค้าชุมชน งบประมาณที่จัดสรรในยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับ งบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านอื่น ๆ ประชาชนส่วนใหญ่ขาดโอกาสในการเข้าร่วมจำหน่าย สินค้าชุมชนในงานเทศกาลต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น เนื่องจากเทศบาลได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนในการจัด งานทำให้ประชาชนที่มีทุนน้อยเข้าถึงได้ยาก

๖.๒.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่ามี ข้อจำกัดด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในการจัดการเกี่ยวกับปัญหามลพิษต่าง ๆ เช่น มลพิษทางเสียง มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ มีปริมาณขยะและสิ่งปฏิกูลเป็นจำนวนมาก และมี ระบบบริหารจัดการขยะและสิ่งปฏิกูลที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อาคารบ้านเรือน สถานประกอบการ ปล่องน้ำเสียและสิ่งปฏิกูลลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ และไม่มีมาตรการในการจัดการกับผู้กระทำผิดที่ ชัดเจน

๖.๒.๔ ยุทธศาสตร์ด้านคุณภาพชีวิต พบว่า มีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพและทุกช่วงวัย

๖.๒.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า การวางแผนงาน/โครงการภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ให้ความสำคัญหรือเน้นหนักในแผนงานด้านการศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น มีการยกเลิกโครงการตามแผนการดำเนินงานมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับแผนงานในยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ และการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่นยังขาดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน

๖.๒.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ภาคประชาชนไม่ทราบช่องทางการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงาน และตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาล การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมทั้งขาดความต่อเนื่อง การลงพื้นที่พบปะประชาชนของฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ ยังไม่มีความต่อเนื่อง รวมถึงบุคลากรของเทศบาลบางส่วนปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ เช่น การใช้เวลาราชการไปปฏิบัติภารกิจส่วนตัวทำให้ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ เป็นต้น

#### ๖.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รวบรวมข้อเสนอจากประชาชนที่ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการดำเนินการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงซ่อมแซม โครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เป็นการยกระดับสมรรถนะในการจราจรให้มีประสิทธิภาพ เช่น ดำเนินการจัดทำเครื่องหมายจราจรบนพื้นถนนและทางเดินเท้าให้มีความชัดเจน ปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่รับผิดชอบ และก่อนที่จะมีการปรับปรุงซ่อมแซมควรประชาสัมพันธ์แจ้งประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง ๒) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรมีการดำเนินการจัดสรรงบประมาณยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวให้มีสัดส่วนสัมพันธ์กับงบประมาณในยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าชุมชนในงานเทศกาลต่างๆ โดยสนับสนุนระบบการตลาดระบายสินค้าของชุมชนอันเป็นการเสริมสร้างรายได้ และยังคงใจให้นักท่องเที่ยวหลังไหลเข้ามาภายในพื้นที่เป็นการสร้างสรรคประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ๓) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการพัฒนาพื้นที่สีเขียว ระบบการบริหารจัดการขยะและทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ บนพื้นฐานของการเสริมสร้างและปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชน ๔) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรมีการดำเนินการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพและทุกช่วงวัย ตามความต้องการ ๕) ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรมีการดำเนินการจัดสรรโครงการและงบประมาณให้ครอบคลุมกิจกรรมทุกแผนงานในยุทธศาสตร์ การศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และสามารถนำมาถ่ายทอดหรือพัฒนาประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๖) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรมีการดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมใน

กระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ ติดตามประเมินผล เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึงโดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย อีกทั้งผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลควรทำงานเชิงรุกลงพื้นที่พบประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำปัญหาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการและตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม

๗. ศึกษาผลกระทบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ จากการสอบถามและสนทนากลุ่มผู้ประเมิน สังเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการสังเคราะห์เนื้อหา พบว่า การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙ หรือ โควิด-๑๙ ได้เริ่มทวีความรุนแรงในประเทศไทยเมื่อช่วงต้นปี พ.ศ.๒๕๖๓ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกิจกรรมในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และการดำเนินชีวิตของประชาชนที่ต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการป้องกันและเฝ้าระวังไม่ให้โรคโควิด-๑๙ แพร่ระบาดขยายพื้นที่กว้างออกไป โดยหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่บริการ

ภายใต้สถานการณ์โควิด-๑๙ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มีการขับเคลื่อนเพื่อจัดกิจกรรมที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากสถานการณ์โควิด-๑๙ ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นประชาชนทุกภาคส่วน โดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มีการจัดทำถุงยังชีพเพื่อแจกจ่ายให้แก่ประชาชนโดยร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชน บริษัทห้างร้าน และเครือข่ายภาคประชาสังคม ได้แก่ คณะกรรมการชุมชน กลุ่มสตรี อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นต้น เพื่อช่วยเหลือประชาชนในรูปแบบต่างๆ ตามศักยภาพของกลุ่ม เช่น จัดทำหน้ากากอนามัย จัดทำเจลแอลกอฮอล์ ประชาสัมพันธ์วิธีการป้องกันโรคโควิด-๑๙ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐในการสอดส่องบุคคลเข้าออกในพื้นที่ ตรวจเยี่ยมประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อป้องกันและควบคุมโรคโควิด-๑๙ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีลักษณะการดำเนินงานแบบบูรณาการร่วมกันจากหลายภาคส่วน

สำหรับการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น มีการจัดอบรมแบบออนไลน์ให้แก่บุคลากรของเทศบาล มีมาตรการคัดกรองผู้มารับบริการที่เทศบาล มีการจัดบุคลากรลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมประชาชน เป็นต้น ในส่วนของโครงการและกิจกรรมนั้น พบว่า บางโครงการและกิจกรรมได้มีการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานและมีบางโครงการ/กิจกรรมที่ต้องยกเลิกการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

### ข้อเสนอแนะ

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีประเด็นที่สามารถนำมาเสนอแนะแยกเป็นรายยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการวางแผนพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบ เช่น การวางท่อระบายน้ำก่อนทำถนนและระบบไฟส่องสว่าง เป็นต้น

มีมาตรการในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับจ้างอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผลการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพเกิดประโยชน์และส่งผลกระทบต่อประชาชนให้น้อยที่สุด การวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชนการปรับปรุงระบบการจราจรให้มีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องหมายจราจรบนพื้นถนนและทางเดินเท้าให้มีความชัดเจน และจัดระบบการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน เป็นต้นการทำโครงการที่เกี่ยวกับการขุดเจาะถนนหรือก่อสร้าง ควรมีการวางแผนการดำเนินการล่วงหน้าและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบในหลากหลายช่องทางอย่างทั่วถึง และการปรับปรุงระบบแสงสว่างสาธารณะให้ครอบคลุมพื้นที่บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวควรมีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีตลาดทั้งในระบบออนไลน์และออฟไลน์เพื่อรองรับการจำหน่ายสินค้าของชุมชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าชุมชนในงานเทศกาลต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น เพื่อสร้างรายได้เสริมให้กับประชาชน นอกจากนี้ควรจัดสรรงบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวให้มีสัดส่วนที่สัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ในด้านอื่น ๆ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนา และวางแผนบริหารจัดการท่องเที่ยวชุมชนให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับภูมิทัศน์ การจัดกิจกรรมที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยว การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่หลากหลายช่องทาง เป็นต้น

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรพัฒนาระบบและมีมาตรการในการบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพและให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ การเสริมสร้างและปลูกฝังจิตสำนึกแก่ประชาชนโดยเฉพาะเยาวชนในระบบโรงเรียนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ เช่น การกำจัดฝุ่นบริเวณพื้นผิวถนนและทางเดินเท้า สวนสาธารณะ เป็นต้นและให้มีมาตรการในการควบคุมมลพิษต่าง ๆ อย่างเข้มงวด รวมถึงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเทศบาลและบริเวณชุมชนรอบนอก

๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ควรส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกิจกรรมการบริการของเทศบาลครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพและทุกช่วงวัย และควรพัฒนาศักยภาพของกลุ่มหรือองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็งโดยการพัฒนาทักษะให้ครอบคลุมทุกมิติ โดยเฉพาะการพัฒนาที่ตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน

๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ควรจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมทุกโครงการและกิจกรรมในทุกแผนงานภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น การส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น กิจกรรมจัดการแสดงตามประเพณีของท้องถิ่นเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ การสนับสนุน ส่งเสริมฟื้นฟู ภูมิปัญญาต่าง ๆ ของชุมชนที่มีคุณค่าและสามารถถ่ายทอดสู่เยาวชนรุ่นหลังได้ การพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการศึกษา ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านที่มีความถนัด และการส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ จนสามารถนำความรู้มาถ่ายทอดและพัฒนานักเรียนให้ทันสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี ควรประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่องโดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายการเปิด

โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานในทุกกระบวนการตั้งแต่ การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล การกำหนดมาตรการและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรของเทศบาลในการทำงานเชิงรุกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น ผู้บริหารเทศบาลและบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วนำมาพิจารณาตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และการพัฒนา ปรับปรุงและเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณ โดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม

## คำนำ

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ สอดคล้องและเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๓) พ.ศ.๒๕๖๑ การประเมินมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ศึกษาผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ศึกษาการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชนและศึกษาผลกระทบจากการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รวมทั้งศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีฉบับนี้ เนื้อหาประกอบด้วย ๕ บท คือบทที่ ๑ บทนำ บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทที่ ๓ ระเบียบวิธีประเมิน บทที่ ๔ ผลการประเมิน และบทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินขอขอบคุณบุคลากรทุกฝ่ายของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตลอดจนขอขอบคุณคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่ได้ตรวจสอบแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงร่างรายงานการประเมิน เพื่อให้การดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการประเมิน โดยผลการประเมินครั้งนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนและพัฒนากิจการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

พฤศจิกายน ๒๕๖๓

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร .....	ก
คำนำ.....	ฉ
สารบัญ.....	ฐ
สารบัญตาราง .....	ฒ
บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ .....	๑
วัตถุประสงค์.....	๒
ขอบเขตการศึกษา .....	๒
วิธีการศึกษา .....	๓
เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	๔
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	๔
ระยะเวลาดำเนินการ .....	๔
กรอบแนวคิดการประเมิน .....	๖
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	๗
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๙
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี .....	๙
แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ .....	๑๗
แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง .....	๑๘
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล .....	๒๒
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	๓๒
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีประเมิน.....	๓๙
ประเด็นของการประเมิน .....	๓๙
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน .....	๔๐
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน .....	๔๒
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	๔๓
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	๔๕
บทที่ ๔ ผลการประเมิน .....	๔๗
๑. ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ .....	๔๗
๒. ผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ .....	๔๘
๓. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ .....	๕๑

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔. การแก้ไขปัญหาการตอบสนองความต้องการของประชาชนและผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ .....	๕๕
๕. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี .....	๕๙
๖. จุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต .....	๗๐
๗. ศึกษาผลกระทบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ .....	๗๔
<b>บทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>๗๖</b>
สรุปผลการประเมิน .....	๗๖
อภิปรายผลการประเมิน .....	๘๕
ข้อเสนอแนะ .....	๘๙
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>๙๒</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>๙๖</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (สำหรับเจ้าหน้าที่).....	๙๗
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (สำหรับประชาชน) .....	๑๐๑
ภาคผนวก ค แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) .....	๑๐๙
ภาคผนวก ง คณะกรรมการประเมิน .....	๑๑๒



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑.๑ แผนการดำเนินงานการประเมิน .....	๕
๒.๑ แผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี .....	๑๗
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามเขตพัฒนา .....	๔๐
๓.๒ ประชากรกลุ่มองค์กรภาคประชาชน .....	๔๑
๓.๓ แสดงรายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์ .....	๔๓
๔.๑ จำนวนโครงการและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) .....	๔๙
๔.๒ โครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ที่ได้รับ การจัดสรรงบประมาณ .....	๕๐
๔.๓ โครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและที่ได้ดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ .....	๕๑
๔.๔ สถานการณ์ดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ .....	๕๒
๔.๕ งบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ได้รับจัดสรรเปรียบเทียบกับ งบประมาณที่ดำเนินการเบิกจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ .....	๕๓
๔.๖ ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำแนกตาม แหล่งงบประมาณ .....	๕๔
๔.๗ จำนวนและค่าร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๕๙
๔.๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจต่อการ แปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี .....	๖๑
๔.๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน .....	๖๓
๔.๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการ ท่องเที่ยว .....	๖๔
๔.๑๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม .....	๖๕
๔.๑๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพ ชีวิต .....	๖๖

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๑๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น .....	๖๗
๔.๑๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี .....	๖๘
๔.๑๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาล ...	๖๙

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนา คือ “เมืองน่าอยู่ สู้สังคมแห่งความสุข” โดยมีพันธกิจที่ไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ คือพัฒนาเมืองให้สอดคล้องกับผังเมืองรวม พัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การจราจร การคมนาคมขนส่งให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพ การลงทุน และการท่องเที่ยว ส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน มุ่งสู่เมืองคาร์บอนต่ำ พัฒนาให้ประชาชนมีสุขภาพดี อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข รวมถึงเสริมสร้างความเข้มแข็ง และความสงบสุขของชุมชน พัฒนาคอนให้มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาทางด้านความรู้ควบคู่คุณธรรม มีการส่งเสริมฟื้นฟู และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมการบริหารจัดการตามหลักการบริหารจัดการที่ดี และการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน โดยประกอบด้วยยุทธศาสตร์ในการพัฒนา จำนวน ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการที่ดี ทั้งนี้ในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จึงมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลในอนาคต

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนการจัดทำแผนพัฒนาที่ได้อย่างเดียวไม่สามารถบ่งชี้ผลการดำเนินงานได้ ไม่สามารถบ่งบอกความสำเร็จของแผนพัฒนาได้ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สามารถช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ในการดำเนินโครงการตามแผนยุทธศาสตร์เมื่อได้ประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ และได้ผลผลิต ผลลัพธ์ ตามที่ต้องการ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมถึงการประเมินประโยชน์ของโครงการที่มีต่อประชาชน ซึ่งผลการประเมินนอกจากจะถูกนำไปเสนอต่อหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ตามกฎหมายแล้ว ประโยชน์ที่สำคัญยิ่งกว่า คือการได้นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงแผนงานการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ในปีงบประมาณต่อไป

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ให้มีการติดตามและประเมินผล ศึกษาความสอดคล้องและ

การตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ศึกษาผลการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และเพื่อศึกษาการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนา รวมทั้งเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลแยกกราย ยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รวมทั้งศึกษาจุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต นอกจากนี้ ยังศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-๑๙ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประชาชนภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จึงมีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๑ ข้อ ๒๙ (๓) และข้อ ๓๐ (๔) เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไป

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
๒. เพื่อศึกษาผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
๓. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
๔. เพื่อศึกษาการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
๕. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกตามรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
๖. เพื่อศึกษาจุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในอนาคต
๗. เพื่อศึกษาผลกระทบการทำงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙

## ขอบเขตการศึกษา

ประกอบด้วย ขอบเขตด้านการศึกษาและด้านเนื้อหา ดังนี้

### ๑. ขอบเขตของการศึกษา

- ๑.๑ ศึกษาความสอดคล้อง และการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๑.๒ ศึกษาผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (อนุมติงบประมาณ การดำเนินโครงการ)

๑.๓ ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๑.๔ ศึกษาการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชนและผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๑.๕ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ แยกตามรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑.๕.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๕.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๑.๕.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑.๕.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

๑.๕.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น

๑.๕.๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๑.๖ ศึกษาจุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในอนาคต

๑.๗ ศึกษาผลกระทบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙

## ๒. ขอบเขตด้านเนื้อหา

๒.๑ เนื้อหาที่ได้จากการค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นเอกสารที่ทันสมัยและได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการซึ่งระบุแหล่งที่มาของเนื้อหาอย่างชัดเจน

๒.๒ สรุปผลที่ได้จากการทบทวนเอกสารเหล่านั้น วิเคราะห์รายละเอียดที่รวบรวมมาได้

๒.๓ สังเคราะห์รายละเอียดเป็นกรอบความคิดในการศึกษาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

๒.๔ นำเสนอตัวแปรที่ได้พร้อมการนิยามเชิงทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติการ

## วิธีการศึกษา

### ๑. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

๑.๑ ประชากรที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่เกี่ยวข้อง/ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมนั้นๆ

๑.๒ กลุ่มองค์กรภาคประชาชน ได้แก่ ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภาดังและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้าง พนักงานครู สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

โดยระบุแหล่งของข้อมูลหรือประชากรที่จะศึกษา วิธีการสุ่มตัวอย่างตามหลักวิชาการ พร้อมแสดงขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง อย่างละเอียด ทั้งนี้ โดยยึดกระบวนการมีส่วนร่วมในการรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์

## ๒. การสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

๒.๑ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีทั้งเชิงปริมาณ เช่น แบบสอบถาม/ แบบสำรวจ หรืออื่นๆ และเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์/การสนทนากลุ่ม/การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น

๒.๒ การเลือกใช้ชนิดของเครื่องมือและชนิดของคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับตัวแปรที่กำหนดแต่ละตัวแปร

๒.๓ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือก่อนนำไปใช้

## ๓. การวิเคราะห์

๓.๑ การระบุวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

๓.๒ ในกรณีที่ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จะระบุสถิติที่ใช้โดยระบุความเหมาะสมของสถิติดังกล่าวกับลักษณะของข้อมูลและวัตถุประสงค์การศึกษา

## เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. แบบสอบถาม
๒. การสัมภาษณ์
๓. การสนทนากลุ่ม
๔. การศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ คือ

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ประเมินใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกตามประเด็นที่ผู้ประเมินกำหนดไว้

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในประเด็นที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

## ระยะเวลาดำเนินการ

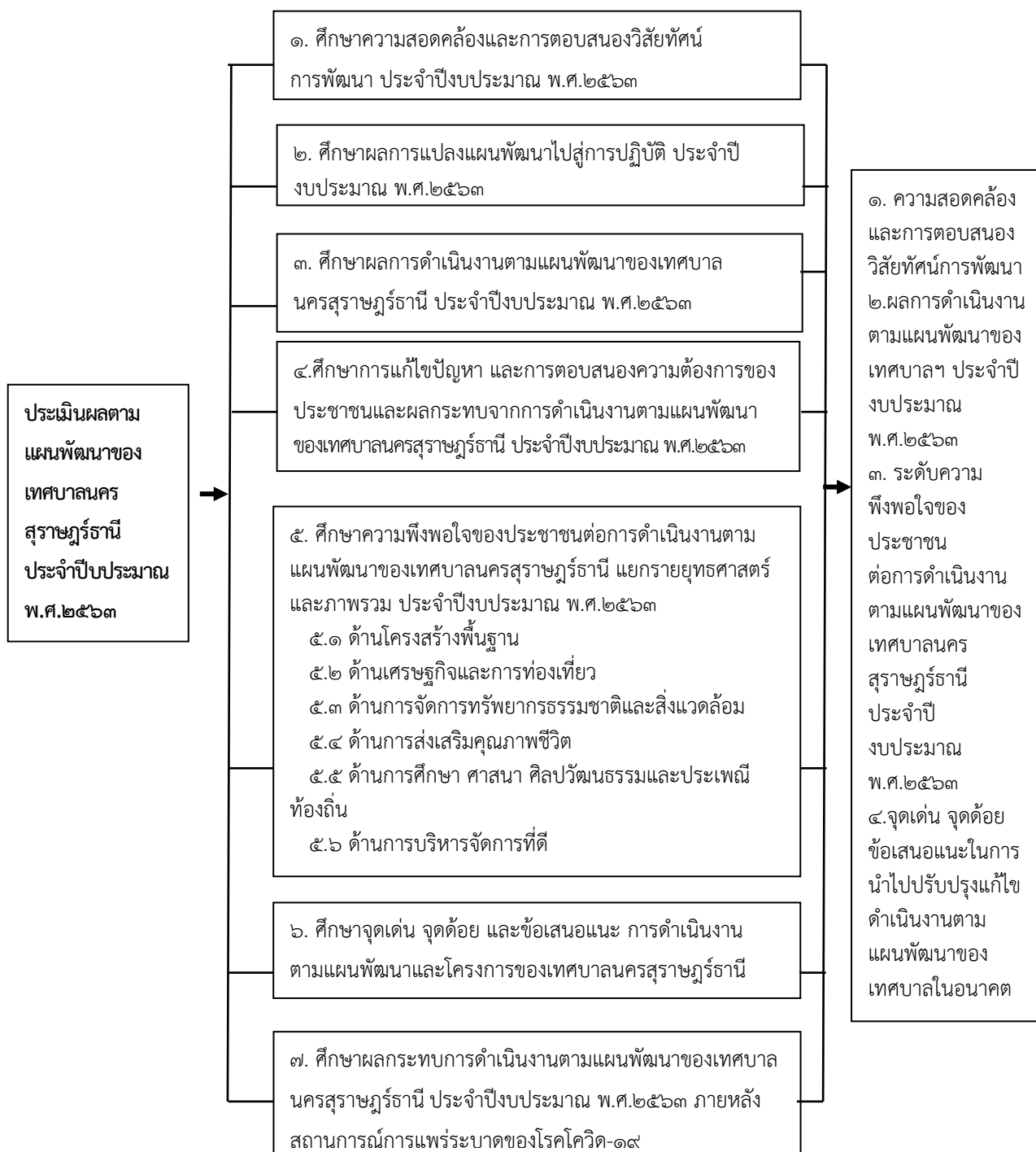
ดำเนินการศึกษา ๑๒๐ วัน หลังจากทำสัญญา (๑๑ กรกฎาคม - ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓) โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังแสดงในตารางที่ ๑.๑

ตารางที่ ๑.๑ แผนการดำเนินงานการประเมิน

ลำดับที่	งาน/กิจกรรม	ระยะเวลา	สถานที่
๑	ประชุมคณะกรรมการประเมิน	๔ สิงหาคม ๒๕๖๓	มรส.
๒	ออกแบบเครื่องมือการประเมิน	๕-๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๓	มรส.
๓	จัดทำรายงาน บทที่ ๑ - ๓	๕-๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๓	มรส.
๔	ส่งมอบงานงวดที่ ๑ จำนวน ๒๐ เล่ม	๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๓	ทน.สุราษฎร์ธานี
๕	จัดเวทีประชาคม ครั้งที่ ๑	กันยายน ๒๕๖๓	เขตพัฒนาที่ ๑
๖	จัดเวทีประชาคม ครั้งที่ ๒	กันยายน ๒๕๖๓	เขตพัฒนาที่ ๒
๗	จัดเวทีประชาคม ครั้งที่ ๓	กันยายน ๒๕๖๓	เขตพัฒนาที่ ๓
๘	จัดเวทีประชาคม ครั้งที่ ๔	กันยายน ๒๕๖๓	เขตพัฒนาที่ ๔
๙	เก็บและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ	กันยายน ๒๕๖๓	ทน.สุราษฎร์ธานี
๑๐	สังเคราะห์ข้อมูลจากเวทีประชาคม	กันยายน ๒๕๖๓	มรส.
๑๑	จัดทำรายงานผล บทที่ ๔	กันยายน ๒๕๖๓	มรส.
๑๒	จัดทำรายงานผล บทที่ ๕	ตุลาคม ๒๕๖๓	มรส.
๑๓	เขียนบทสรุปผู้บริหาร (เล่มรวม)	ตุลาคม ๒๕๖๓	มรส.
๑๔	ส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ ๒๐ เล่ม	๖ ตุลาคม ๒๕๖๓	ทน.สุราษฎร์ธานี
๑๕	เขียนบทสรุปผู้บริหาร (เล่มย่อย)	ตุลาคม ๒๕๖๓	มรส.
๑๖	จัดรูปแบบเล่ม	พฤศจิกายน ๒๕๖๓	มรส.
๑๗	ออกแบบปก	พฤศจิกายน ๒๕๖๓	มรส.
๑๘	ส่งงานงวดสุดท้าย - รายงานฉบับสมบูรณ์ ๒๐๐ เล่ม - บทสรุปผู้บริหาร จำนวน ๔๐ เล่ม - แผ่น CD บันทึกข้อมูล จำนวน ๕ ชุด	๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓	ทน.สุราษฎร์ธานี

## กรอบแนวคิดการประเมิน

กรอบแนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ดังแสดงในภาพประกอบที่ ๑.๑





## นียมศัพท์เฉพาะ

**๑. แผนพัฒนาท้องถิ่น** หมายถึง แผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีระยะ ๕ ปี พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาห้าปี โดยมีการทบทวนหรือปรับปรุงเป็นประจำทุกปี

**๒. แผนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี** หมายถึง แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงรายละเอียดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ ตลอดจนจัดทำแนวทางดำเนินการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีความชัดเจนในการปฏิบัติมากขึ้น

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

**๔. การตอบสนองความต้องการของประชาชน** หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

**๕. ความสอดคล้อง** หมายถึง แผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ นโยบาย แนวทางการดำเนินงาน แผนงานและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่กำหนดไว้ตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

**๖. การแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ** หมายถึง การนำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ไปจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนา ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการที่ดี

**๗. การตอบสนองวิสัยทัศน์** หมายถึง การดำเนินงานต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ที่มีเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาแก่ประชาชน รวมทั้งการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ การจราจร การคมนาคมขนส่ง ส่งเสริมการประกอบอาชีพ การลงทุนและการท่องเที่ยว รวมถึงเสริมสร้างความ

เข้มแข็งและความสงบสุขของชุมชน พัฒนาค้นให้มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสติปัญญา มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาความรู้ควบคู่คุณธรรม เพื่อนำไปสู่การตอบสนองวิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข”

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผู้ประเมินได้ทบทวนแนวคิด วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการตรวจสอบฐานความรู้ และนำไปสู่การกำหนดกรอบประเด็นการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีรายละเอียดการทบทวนแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒. แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) เฉพาะโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๓. แนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจ

๔. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมินผล

๕. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

#### ประวัติเมืองสุราษฎร์ธานี

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

#### ความเป็นมาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

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

ตารางกิโลเมตร เป็น ๖๘.๙๗ ตารางกิโลเมตร และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๕๐

สำหรับดวงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นรูปโล่มีปีกสมอเทิด รัฐธรรมนูญ ซึ่งมีความหมายว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นเมืองท่า ตั้งอยู่ริมแม่น้ำและทะเล ภายใต้การปกครองแบบประชาธิปไตย

### ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ริมบริเวณที่ราบแม่น้ำตาปี และเป็นที่บรรจบของลำน้ำหลายสาย ได้แก่ คลองท่ากูป และคลองมะขามเตี้ย ที่ไหลลงมาบรรจบกับแม่น้ำตาปีบริเวณเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งบริเวณนี้แม่น้ำตาปี ยังได้แยกออกเป็น ๒ สายไหลลงสู่ทะเล คือ แม่น้ำตาปี และคลองฉนาก

### เขตการปกครอง การเลือกตั้ง

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ประมาณ ๖๘.๙๗ ตารางกิโลเมตร ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำตาปีไหลผ่านภายในเขตเทศบาล โดยมีอาณาเขตดังนี้

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

### ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งหมดตามสถิติทะเบียนราษฎร ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓๑,๙๕๒ คน แบ่งเป็น เพศชาย ๖๒,๘๗๕ คน เพศหญิง ๖๙,๐๗๗ คน และมีจำนวนครัวเรือน ๗๕,๒๗๒ หลังคาเรือน (ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๓)

### การพาณิชย์กรรมและบริการในเขตเทศบาลมีสถานประกอบการ ดังนี้

๑. สถานีบริการน้ำมัน ๓๐ แห่ง
๒. ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า ๔ แห่ง
๓. ตลาดสด ๑๒ แห่ง
๔. สถานธนาภิบาล/โรงรับจำนำ ๔ แห่ง
๕. โรงฆ่าสัตว์ ๑ แห่ง
๖. โรงแรม ๖๗ แห่ง
๗. ธนาคาร ๔๖ แห่ง
๘. โรงภาพยนตร์ ๓ แห่ง
๙. สถานประกอบการจำหน่ายอาหารตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข ๑,๓๙๗ แห่ง

(ที่มา : งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓)

### สถานพยาบาล

โรงพยาบาลของรัฐ ๒ แห่ง คือโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี มีเตียงคนไข้ ๘๐๐ เตียง โรงพยาบาลค่ายวิภาวดี มีเตียงคนไข้ ๖๐ เตียง

โรงพยาบาลเอกชน ๒ แห่ง คือโรงพยาบาลทักษิณ มีเตียงคนไข้ ๒๐๐ เตียง โรงพยาบาลศรีวิชัย มีเตียงคนไข้ ๓๐ เตียง

ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล ๔ แห่ง คือ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ศูนย์ต่าปี) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (สวนหลวง ร. ๙) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ฝั่งบางใบไม้) และศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๔ (บึงขุนทะเล)

### สถานีนามัย

ศูนย์สุขภาพชุมชนเครือข่ายโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ๕ แห่ง คือ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพธารวาส ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพทวาย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองตลาดคอนนง ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองศรีวิชัย และศูนย์สุขภาพชุมชนเมืององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๒ แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกุ้ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะขามเตี้ย คลินิกเอกชน ๑๔๐ แห่ง  
(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓)

### การสังคมนาและสวัสดิการสังคมนา

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้ให้การสงคมนาที่ขาดการดูแลเอาใจใส่ได้กอนาถาไรที่พึ่งเด็กจรจัด เด็กกำพร้า ประชาชนที่ยากไร้ ตลอดถึงประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติ อัคคีภัย โดยสนับสนุนสิ่งของบริโภคต่าง ๆ และให้การบริการด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในชุมชนที่เทศบาลได้จัดตั้งเป็นกลุ่มชุมชนจำนวน ๗๐ ชุมชน ดังนี้

๑. ชุมชนบ้านบางทอง มีพื้นที่ ๒.๑๙ ตร.กม. จำนวนประชากร ๙๖๙ คน เป็นเพศชาย ๔๒๗ คน เพศหญิง ๕๔๒ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมง

๒. ชุมชนคลองฉนาก มีพื้นที่ ๒.๓๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒๘๗ คน เป็นเพศชาย ๑๔๗ คน เพศหญิง ๑๔๐ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง

๓. ชุมชนฝั่งบางใบไม้ มีพื้นที่ ๐.๘๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔๖๐ คน เป็นเพศชาย ๒๓๔ คน เพศหญิง ๒๒๖ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง

๔. ชุมชนบางหลา มีพื้นที่ ๒.๓๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๒๓๓ คน เป็นเพศชาย ๖๐๓ คน เพศหญิง ๖๓๐ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง ค้าขาย

๕. ชุมชนหัวแหลมพัฒนา มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔๘๐ คน เป็นเพศชาย ๒๒๖ คน เพศหญิง ๒๕๔ คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง

๖. ชุมชนหาดตายวง มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๖๖๑ คน เป็นเพศชาย ๓๑๙ คน เพศหญิง ๓๔๒ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ประมง สวนมะพร้าว

๗. ชุมชนตลาดล่าง มีพื้นที่ ๐.๗๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๕๙๓ คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๘. ชุมชนหน้าด่าน มีพื้นที่ ๐.๗๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๖๗๓ คน เป็นเพศชาย ๑,๒๗๖ คน เพศหญิง ๑,๓๙๗ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง

๙. ชุมชนตลาดท่าเรือ มีพื้นที่ ๐.๒๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๘๐๒ คน เป็นเพศชาย ๘๖๘ คน เพศหญิง ๙๓๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๑๐. ชุมชนตาปี มีพื้นที่ ๐.๕๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๘๒๙ คน เป็นเพศชาย ๘๑๙ คน เพศหญิง ๑,๐๑๐ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๑๑. ชุมชนวัดโพธิาวาส มีพื้นที่ ๐.๖๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๔๘๘ คน เป็นเพศชาย ๖๗๔ คน เพศหญิง ๘๑๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๑๒. ชุมชนวัดไทร มีพื้นที่ ๐.๑๔ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑๔๔ คน เป็นเพศชาย ๖๘ คน เป็นเพศหญิง ๗๖ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

๑๓. ชุมชนสหกรณ์ศรี มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๙๓๑ คน เป็นเพศชาย ๔๐๕ คน เป็นเพศหญิง ๕๒๖ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างค้าขาย

๑๔. ชุมชนหลังอาชีวะ มีพื้นที่ ๐.๖๙ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๕๘๗ คน เป็นเพศชาย ๗๓๓ คน เพศหญิง ๘๕๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างค้าขาย

๑๕. ชุมชนตลาดเกษตร ๒ มีพื้นที่ ๐.๖๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๙๕๘ คน เป็นเพศชาย ๙๕๙ คน เพศหญิง ๙๙๙ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว

๑๖. ชุมชนเทศบาล มีพื้นที่ ๐.๖๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๙๓๖ คน เป็นเพศชาย ๑,๖๒๐ คน เพศหญิง ๑,๓๑๖ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

๑๗. ชุมชนราษฎร์อุทิศ มีพื้นที่ ๐.๙๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๓,๘๖๓ คน เป็นเพศชาย ๑,๗๙๐ คน เพศหญิง ๒,๐๗๓ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๑๘. ชุมชนราษฎร์บำรุง-ดอนนก มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๑๕๑ คน เป็นเพศชาย ๕๐๕ คน เพศหญิง ๖๔๖ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง

๑๙. ชุมชนตลาดใหม่-ดอนนก มีพื้นที่ ๐.๖๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๖๒๗ คน เป็นเพศชาย ๒๗๒ คน เพศหญิง ๓๕๕ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง

๒๐. ชุมชนบางกุ้ง ๑ มีพื้นที่ ๐.๗๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๒๖๗ คน เป็นเพศชาย ๖๑๒ คน เพศหญิง ๖๕๕ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

๒๑. ชุมชนบางกุ้ง ๒ มีพื้นที่ ๐.๓๖ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔,๕๔๑ คน เป็นเพศชาย ๒,๑๕๔ คน เพศหญิง ๒,๓๘๗ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว

๒๒. ชุมชนบางกุ้ง ๓ มีพื้นที่ ๑.๙๙ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๖๔๙ คน เป็นเพศชาย ๑,๒๒๒ คน เพศหญิง ๑,๔๒๗ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างค้าขาย

๒๓. ชุมชนอ้อมค่ายวิภาวดีรังสิต มีพื้นที่ ๑.๙๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๘๖๕ คน เป็นเพศชาย ๘๘๖ คน เพศหญิง ๙๗๙ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง

๒๔. ชุมชนวัดโพทวย มีพื้นที่ ๓.๑๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๖,๘๘๘ คน เป็นเพศชาย ๓,๒๑๔ คน เพศหญิง ๓,๖๗๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๒๕. ชุมชนหลังคลัง มีพื้นที่ ๑.๖๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔๓๗ คน เป็นเพศชาย ๒๒๐ คน เพศหญิง ๒๑๗ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมง

๒๖. ชุมชนวัดท่าทอง มีพื้นที่ ๒.๑๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๙๑๙ คน เป็นเพศชาย ๔๔๑ คน เพศหญิง ๔๗๘ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง ธุรกิจส่วนตัว

๒๗. ชุมชนสันติสุข มีพื้นที่ ๓.๑๙ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๓๒๔ คน เป็นเพศชาย ๖๙๓ คน เพศหญิง ๖๓๑ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง ค้าขาย รับจ้าง

๒๘. ชุมชนปากน้ำ มีพื้นที่ ๒.๑๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑๕๔ คน เป็นเพศชาย ๗๔ คน หญิง ๘๐ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวน ประมง

๒๙. ชุมชนจังหวัดทหารบกสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ ๐.๙๔ ตร.กม. จำนวนประชากร ๘๖๒ คน เป็นเพศชาย ๖๗๘ คน เพศหญิง ๑๘๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ

๓๐. ชุมชน ร.๒๕ พัน ๓ มีพื้นที่ ๐.๘๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๙๒๑ คน เป็นเพศชาย ๗๘๖ คน เพศหญิง ๑๓๕ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ

๓๑. ชุมชนเสาวลักษณ์ มีพื้นที่ ๐.๘๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๒๒๐ คน เป็นเพศชาย ๕๕๒ คน เพศหญิง ๖๖๘ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๓๒. ชุมชนตลาดหน้าศูนย์สร้างทาง มีพื้นที่ ๐.๕๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒๙๗ คน เป็นเพศชาย ๑๕๓ คน เพศหญิง ๑๔๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับราชการ

๓๓. ชุมชนบ้านบางกุ้ง มีพื้นที่ ๐.๓๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒๗๙ คน เป็นเพศชาย ๑๓๐ คน เพศหญิง ๑๔๙ คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ประมง รับจ้างทั่วไป ทำสวน

๓๔. ชุมชนไทยสมุทร มีพื้นที่ ๐.๒๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๘๕๕ คน เป็นเพศชาย ๓๙๗ คน เพศหญิง ๔๕๘ คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว

๓๕. ชุมชนเปี่ยมสุข มีพื้นที่ ๑.๖๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๕๓๓ คน เป็นเพศชาย ๘๐๓ คน เพศหญิง ๗๓๐ คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๓๖. ชุมชนกาญจนวิถีสวมใจ มีพื้นที่ ๑.๓๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๗๖๔ คน เป็นเพศชาย ๓๘๓ คน เพศหญิง ๓๘๑ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ค้าขาย

๓๗. ชุมชนหนองบัว มีพื้นที่ ๑.๑๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๑๗๕ คน เป็นเพศชาย ๑,๐๓๓ คน เพศหญิง ๑,๑๔๒ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๓๘. ชุมชนเสรีพล มีพื้นที่ ๐.๓๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๖๔๕ คน เป็นเพศชาย ๓๐๓ คน เพศหญิง ๓๔๒ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๓๙. ชุมชนศรีธานี-ยางงาม มีพื้นที่ ๑.๑๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๒๓๐ คน เป็นเพศชาย ๑,๐๒๖ คน เพศหญิง ๑,๒๐๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

๔๐. ชุมชนเมตตาธรรม มีพื้นที่ ๐.๖๗ ตร.กม. จำนวนประชากร ๖,๗๙๘ คน เป็นเพศชาย ๓,๑๗๓ คน เพศหญิง ๓,๖๒๕ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับราชการ

๔๑. ชุมชนเสรีไท มีพื้นที่ ๐.๓๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๔๙๓ คน เป็นเพศชาย ๑,๑๗๐ คน เพศหญิง ๑,๓๒๓ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ประมง

๔๒. ชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต มีพื้นที่ ๐.๘๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๓๗๔ คน เป็นเพศชาย ๒๘๘ คน เพศหญิง ๘๖ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ

๔๓. ชุมชนกรมทหารราบที่ ๒๕ มีพื้นที่ ๐.๘๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔๙๘ คน เป็นเพศชาย ๔๒๔ คน เพศหญิง ๗๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ

๔๔. ชุมชนวังเพชร มีพื้นที่ ๐.๓๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๖๓๐ คน เป็นเพศชาย ๗๔๖ คน เพศหญิง ๘๘๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ ค้าขาย
๔๕. ชุมชนพวงเพชรพัฒนา มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๑๖๕ คน เป็นเพศชาย ๕๕๘ คน เพศหญิง ๖๐๗ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
๔๖. ชุมชนหน้าสนามกีฬา มีพื้นที่ ๐.๓๖ ตร.กม. จำนวนประชากร ๓๙๙ คน เป็นเพศชาย ๑๗๘ คน เพศหญิง ๒๒๑ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ค้าขาย
๔๗. ชุมชนหน้าค่าย อส. มีพื้นที่ ๑.๐๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๕,๑๘๘ คน เป็นเพศชาย ๒,๔๒๕ คน เพศหญิง ๒,๗๖๓ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย
๔๘. ชุมชนลูกเสือ-การุณราษฎร มีพื้นที่ ๐.๓๔ ตร.กม. จำนวนประชากร ๙๖๐ คน เป็นเพศชาย ๔๓๖ คน เพศหญิง ๕๒๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๔๙. ชุมชนตลาดดอนนกก มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๗๗๙ คน เป็นเพศชาย ๓๔๔ คน เพศหญิง ๔๓๕ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
๕๐. ชุมชนเสม็ดเรียง มีพื้นที่ ๐.๔๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๘๕๖ คน เป็นเพศชาย ๓๘๐ คน เพศหญิง ๔๗๖ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับจ้าง
๕๑. ชุมชนหน้าศาลากลาง มีพื้นที่ ๐.๕๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๗๕๕ คน เป็นเพศชาย ๓๗๑ คน เพศหญิง ๓๘๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
๕๒. ชุมชนเพชรวิลล่า มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๓๔๐ คน เป็นเพศชาย ๖๒๓ คน เพศหญิง ๗๑๗ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
๕๓. ชุมชนศรีธานี มีพื้นที่ ๐.๖๗ ตร.กม. จำนวนประชากร ๙๘๔ คน เป็นเพศชาย ๔๗๕ คน เพศหญิง ๕๐๙ คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย
๕๔. ชุมชนเคหะชุมชนฯ มีพื้นที่ ๐.๘๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๓๐๕ คน เป็นเพศชาย ๑๓๔ คน เพศหญิง ๑๗๑ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
๕๕. ชุมชนวัดกลางใหม่ มีพื้นที่ ๑.๔๔ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๕๑๕ คน เป็นเพศชาย ๙๔๘ คน เพศหญิง ๑,๕๖๗ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
๕๖. ชุมชนบ้านบางใหญ่ มีพื้นที่ ๓.๐๗ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๗๖๖ คน เป็นเพศชาย ๑,๒๙๕ คน เพศหญิง ๑,๔๗๑ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง
๕๗. ชุมชนในถ้ำ มีพื้นที่ ๑.๒๗ ตร.กม. จำนวนประชากร ๓,๑๓๘ คน เป็นเพศชาย ๑,๔๕๖ คน เพศหญิง ๑,๖๘๒ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
๕๘. ชุมชนบึงขุนทะเล มีพื้นที่ ๓.๑๖ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑๐,๔๖๕ คน เป็นเพศชาย ๕,๔๒๕ คน เพศหญิง ๕,๐๔๐ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ประมง
๕๙. ชุมชนรวมเพชรสามัคคี มีพื้นที่ ๐.๒๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๖๕๑ คน เป็นเพศชาย ๗๗๖ คน เพศหญิง ๘๗๕ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย
๖๐. ชุมชนวัดหน้าเมือง มีพื้นที่ ๐.๕๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๘๘๗ คน เป็นเพศชาย ๘๔๓ คน เพศหญิง ๑,๐๔๔ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๖๑. ชุมชนสิริสุข มีพื้นที่ ๐.๘๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๘๐๑ คน เป็นเพศชาย ๘๓๕ คน เพศหญิง ๙๖๖ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับจ้าง



๖๒. ชุมชนท่าแขก มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๓๒๐ คน เป็นเพศชาย ๑,๐๖๒ คน เพศหญิง ๑,๒๕๘ คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๖๓. ชุมชนนาเนียน มีพื้นที่ ๐.๘๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๐๗๕ คน เป็นเพศชาย ๙๒๔ คน เพศหญิง ๑,๑๕๑ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๖๔. ชุมชนท่ากูป มีพื้นที่ ๐.๒๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๗๘๓ คน เป็นเพศชาย ๓๕๑ คน เพศหญิง ๔๓๒ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว

๖๕. ชุมชนศรีวิชัย มีพื้นที่ ๐.๔๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๔๑๗ คน เป็นเพศชาย ๑,๐๙๘ คน เพศหญิง ๑,๓๑๙ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

๖๖. ชุมชนย่านยาว มีพื้นที่ ๑.๑๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๘๘๖ คน เป็นเพศชาย ๘๐๙ คน เพศหญิง ๑,๐๗๗ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๖๗. ชุมชนทุ่งน้อย มีพื้นที่ ๑.๒๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔,๘๖๑ คน เป็นเพศชาย ๒,๑๗๔ คน เพศหญิง ๒,๖๘๗ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๖๘. ชุมชนดงตาล มีพื้นที่ ๐.๔๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๓๘๒ คน เป็นเพศชาย ๖๕๓ คน เพศหญิง ๗๒๙ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

๖๙. ชุมชนแหลมทราย มีพื้นที่ ๐.๘๖ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๓๖๐ คน เป็นเพศชาย ๖๒๗ คน เพศหญิง ๗๓๓ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

๗๐. ชุมชนมะขามเตี้ย มีพื้นที่ ๐.๕๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๗๙๗ คน เป็นเพศชาย ๓๓๑ คน เพศหญิง ๔๖๖ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ

นอกจากนี้ ยังมีประชากรแฝงในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๗,๘๖๗ คน เป็นเพศชาย ๓,๗๓๐ คน เพศหญิง ๔,๑๓๗ คน

(ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓)

## การคมนาคมขนส่ง การไฟฟ้า การประปา โทรศัพท์

### การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ ๗๕,๒๗๒ ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของครัวเรือนทั้งหมด ซึ่งเทศบาลจะรับผิดชอบเฉพาะการขยายเขตการติดตั้งซ่อม ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อบริการแสงสว่างตามถนน ตรอก ซอย ซึ่งเป็นไฟฟ้าสาธารณะเท่านั้น (ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓)

### การประปา

การให้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการโดยการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี โดยผลิตน้ำประปาได้จำนวน ๑๗๘,๘๐๐ ลูกบาศก์เมตร/วัน จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา ๗๑,๓๙๕ ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ ของครัวเรือนทั้งหมด น้ำประปาที่ใช้ ๗๓,๑๔๙ ลูกบาศก์เมตร/วัน (ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓)

### การสื่อสาร

๑. จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล ๙,๐๗๑ เลขหมาย

๒. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ๓๔๘ เลขหมาย

(ที่มา : บริษัททีโอที จำกัด มหาชน สาขาสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓)

### สภาพเศรษฐกิจ

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

### ด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑. สะพานลอยคอนกรีตเสริมเหล็กข้ามถนน จำนวน ๗ แห่ง

๒. ทางม้าลาย จำนวน ๑๒๓ แห่ง

๓. สามแยกไฟแดง จำนวน ๖ แห่ง

๔. สีแยกไฟแดง จำนวน ๑๖ แห่ง

๕. ถนนในเขตเทศบาล จำนวน ๑,๒๗๐ สาย

๖. เส้นทางวัสดุเคลือบผิวจราจรเพื่อดำเนินงานการสิ้นเปลือง จำนวน ๑๓ แห่ง

(ที่มา : สำนักงานช่าง ส่วนการโยธา ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓)

### การใช้ประโยชน์ที่ดิน

เนื่องจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นชุมชนศูนย์กลางของจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นศูนย์กลางของสถาบันราชการ สถาบันการเงิน และสถาบันการศึกษา ดังนั้นการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ที่ดินเพื่ออยู่อาศัยและพาณิชยกรรม ส่วนที่เหลือจะเป็นการใช้ที่ดินเพื่อสถานศึกษา สถานที่ราชการ เกษตรกรรม อุตสาหกรรมและอื่น ๆ (ที่มา : สำนักงานช่าง ส่วนการโยธา ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๓)

## แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีแผนพัฒนาท้องถิ่นตามประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

### ตารางที่ ๒.๑ แผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์/แผนงาน	จำนวนโครงการ	งบประมาณ (บาท)
๑.	<b>การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>	<b>๑๖๓</b>	<b>๑,๓๑๓,๗๓๔,๑๕๐</b>
	๑.๑ แผนงานเคหะและชุมชน	๑๖๑	๑,๗๐๑,๙๘๑,๕๐๐
	๑.๒ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	๒	๑๓,๕๖๐,๐๐๐
๒.	<b>การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว</b>	<b>๘</b>	<b>๔๑,๓๐๐,๐๐๐</b>
	๒.๑ แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	๓	๓,๐๐๐,๐๐๐
	๒.๒ แผนงานการศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ	๔	๑,๖๐๐,๐๐๐
	๒.๓ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	๑	๓๔,๒๐๐,๐๐๐
๓.	<b>การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</b>	<b>๓</b>	<b>๖,๔๐๐,๐๐๐</b>
	๓.๑ แผนงานเคหะชุมชน	๓	๖,๔๐๐,๐๐๐
๔.	<b>การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต</b>	<b>๑๒๔</b>	<b>๒๐๒,๐๑๘,๒๔๑</b>
	๔.๑ แผนงานการรักษาความสงบภายใน	๓	๔๘๐,๐๐๐
	๔.๒ แผนงานสาธารณสุข	๑๓	๑๐,๒๒๐,๘๐๐
	๔.๓ แผนงานสังคมสงเคราะห์	๑๔	๘,๑๑๕,๐๐๐
	๔.๔ แผนงานเคหะและชุมชน	๓	๕๐๐,๐๐๐
	๔.๕ แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	๗๔	๑๔,๑๐๕,๘๕๐
	๔.๖ แผนงานการศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ	๙	๑๒,๔๕๐,๐๐๐
	๔.๗ แผนงานการพาณิชย์	๓	๘๑๙,๗๙๑
	๔.๘ แผนงาน งบกลาง	๕	๑๕๕,๓๒๖,๘๐๐
๕.	<b>การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น</b>	<b>๖๙</b>	<b>๑๙๖,๖๘๖,๐๐๐</b>
	๕.๑ แผนงานบริหารงานทั่วไป	๑	๕๐๐,๐๐๐
	๕.๒ แผนงานการศึกษา	๖๔	๑๗๖,๒๕๖,๐๐๐
	๕.๓ แผนงานเคหะชุมชน	๑	๑๐,๓๘๐,๐๐๐
	๕.๔ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	๒	๙,๔๐๐,๐๐๐
	๕.๕ แผนงานการศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ	๑	๑๕๐,๐๐๐

## ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์/แผนงาน	จำนวนโครงการ	งบประมาณ (บาท)
๖.	การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๒๖	๒๖,๔๒๒,๐๐๐
	๖.๑ แผนงานบริหารทั่วไป	๑๙	๒๐,๘๖๒,๐๐๐
	๖.๒ แผนงานการรักษาความสงบภายใน	๔	๓๗๐,๐๐๐
	๖.๓ แผนงานสาธารณสุข	๓	๕,๑๙๐,๐๐๐
รวมทั้งสิ้น		๓๙๓	๑,๗๘๔,๐๖๐,๓๙๑

## แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

## แนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจ

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณสุขจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยแนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้นิยามศัพท์และอธิบายถึงหลักการไว้ ทั้งนี้ทฤษฎีที่ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวคิดความพึงพอใจที่สำคัญ คือ ทฤษฎีของ Herzberg ซึ่งได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจไว้ เรียกว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริเบิร์ก” โดยทฤษฎีดังกล่าว จะมององค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็น ๒ องค์ประกอบ หรือเรียกว่า ปัจจัย ๒ ด้าน คือ

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

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

นอกจากทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริเบิร์ก แล้วนั้น ยังมีแนวคิดการจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow ซึ่งถือได้ว่าเป็นทฤษฎีต้นตำรับของการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ โดย Maslow ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความ

ต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ๕ ขั้น ดังนี้

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

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

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

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

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

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

เชลลีย์ (Shelley, ๑๙๖๕, pp. ๒๕๒-๒๖๘) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า มนุษย์จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจได้ออกเป็นสองแบบ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ

โดยความรู้สึกทางบวกทำให้เกิดความสุข ที่คนส่วนใหญ่มักจะไขว่คว้าตลอดเวลา เซลเลย์ ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมอีกว่า ความพึงพอใจในรูปแบบบวกจะเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ เมื่อหวนคิดหรือทบทวนในบางครั้งจะมีความสุขเพิ่มเติมมากกว่าเดิม ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ความสุขที่สร้างความพึงพอใจจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความสุขในรูปแบบอื่นๆ

คอตเลอร์ (Kotler, ๒๐๐๐, pp.๓๖) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (Perceived) กับความคาดหวัง (expectations) ของบุคคลผู้นั้น ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือด้อยกว่าความคาดหวัง ผู้ที่ได้รับประโยชน์ก็ไม่พอใจ (dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังผู้รับประโยชน์ก็เกิดความสุข (Satisfied)

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

กรีนและคราฟ (Greene and Craft, ๑๙๗๙) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้มาจากการทำงาน สามารถสรุปเป็นแนวคิดได้ดังนี้

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

๒. การทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) แนวคิดนี้ มีความเชื่อว่า ผลงานที่ดีจะเป็นสิ่งที่สร้างความสุขในการทำงานส่งผลให้เกิดการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดในลักษณะนี้จะเป็นแนวคิดของ Porter and Lawler (Porter and Lawler, ๑๙๖๘)

๓. รางวัลจะเป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน (Reward as a Causal Factor Satisfaction) แนวคิดนี้มีความเชื่อ รางวัลหรือผลตอบแทนจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดผลของงานที่ประสบความสำเร็จ แนวคิดกลุ่มนี้จะเป็นของ Brayfield and Crockett (Brayfield and Crockett, ๑๙๕๕)

คอร์แมน (Korman, ๑๙๗๗) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจออกเป็น ๒ กลุ่ม ประกอบไปด้วย

๑. ทฤษฎีเติมเต็มความต้องการ (Need Fulfillment Theory) ความพึงพอใจที่เกิดจากการทำงานเป็นความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายส่วนบุคคล

๒. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference - Group Theory) ลักษณะการทำงานของกลุ่มจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มจะใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตนเอง

ทฤษฎีของไมเออร์ (Myers, ๑๙๗๐) ได้นำเสนอแนวคิดการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยเน้นหนักไปที่เป้าหมายของงานเพื่อให้ได้ผลงานเชิงปฏิบัติ จะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. งานที่ปรากฏจะต้องมีลักษณะความสัมพันธ์กับความต้องการส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายและความสำคัญกับผู้ที่นำไปปฏิบัติ

๒. งานที่ดำเนินการจะต้องมีการวางแผนและสามารถวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบและการควบคุมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

๓. ในการสร้างความพึงพอใจที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะที่เด่นชัด กล่าวคือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การรับทราบผลสำเร็จของงานโดยตรง งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความพอใจเป็นหลัก และงานที่ดำเนินการจะต้องนำไปทำให้สำเร็จได้จริง

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

ทฤษฎีของมิลเลท (Millet, ๑๙๕๔)

แนวความคิดของ Millet ได้นำเสนอเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชน โดยมีแนวทางและหลักการสำคัญ คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องมีฐานคติในการคิดว่าการบริหารงานจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ภาครัฐจะต้องให้การบริการกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมาย ไม่สามารถแบ่งแยกกีดกันหรือให้บริการเฉพาะกลุ่มหรือบุคคลได้ Millet ยังได้นำเสนอความคิดเพิ่มเติมว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะไร้ประสิทธิภาพเมื่อการให้บริการไม่ตรงต่อเวลา อันจะนำไปสู่การสร้าง ความไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการภาครัฐได้ ดังนั้น Millet จึงได้สรุปแนวทางสำคัญที่ภาครัฐจะต้องสร้างความพึงพอใจด้านการให้บริการกับประชาชนโดยจะต้องยึดถือหลักการ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องมีฐานความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน จะต้องได้รับความยุติธรรมที่เกิดจากการให้บริการอย่างเสมอภาคกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการและจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตรฐานให้บริการเดียวกันด้วย

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) กล่าวคือ การให้บริการจะต้องพิจารณาถึงความตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะไม่มีประสิทธิภาพหากการให้บริการไม่ตรงต่อเวลาซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบไปยังความพึงพอใจของประชาชน

๓. ความเพียงพอในการให้บริการ (Ample Service) กล่าวคือ จำนวนและสถานที่การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ซึ่ง Millet ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ความเสมอและการบริการตรงเวลาจะมีความสัมพันธ์กับความเพียงพอในการให้บริการ ถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งไม่มีความยุติธรรม ความเสมอภาคและการตรงเวลาจะไม่มีควมหมายในทางปฏิบัติ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) กล่าวคือ เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอบนพื้นฐานของการยึดถือประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก และไม่ยึดตามความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะดำเนินการต่อหรือหยุดเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

## ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

แนวความคิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ การจะตรวจสอบว่าการบริหารงานประสบความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใดจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนของโครงการว่าได้นำไปปฏิบัติบรรลุเป้าหมายหรือไม่ โดยจะต้องมีวิธีการเปรียบเทียบจากผลงานที่ได้รับตามมาตรฐานที่กำหนดหรือผลที่คาดหวัง ทั้งที่เห็นเป็นรูปธรรมและนามธรรม ผลแห่งการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการที่จะบอกให้ทราบถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลว สามารถนำไปใช้เป็นบทเรียนเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

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

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

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

Stufflebeam and Shinkfield (Stufflebeam and Shinkfield, ๑๙๙๐: ๓, ๑๕๙) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้ว่า เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปประกอบเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการภายใต้การกำหนดคุณค่าหรือข้อดี ข้อเสีย บางสิ่งบางอย่างที่เป็นระบบ

Worthen and Sander (๑๙๘๗: ๑๙) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้ว่า เป็นการพิจารณาคุณประโยชน์ของการจัดหาสารสนเทศเพื่อตัดสินคุณค่าของแผนงาน ผลผลิต กระบวนการที่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป็นการพิจารณาศักยภาพของทางเลือกต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานหรือให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, ๒๕๕๓: ๒๐ – ๒๑) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจและ/หรือค่านิยมและข้อจำกัดต่างๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการกำหนดเกณฑ์ไว้ เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกทางเลือกที่มีประสิทธิภาพสูงสุด



นิตา ชูโต (นิตา ชูโต, ๒๕๕๐: ๑๘) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง เป็นการตัดสินใจอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการดำเนินโครงการว่าเกิดขึ้นจริง มีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์หรือไม่ เกิดขึ้นกับกลุ่มใด มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและความคุ้มค่าเชิงต้นทุน

กล่าวโดยสรุป การประเมินผล หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการว่าประสบผลสำเร็จตามกรอบของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้ การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยการตัดสินใจของผู้บริหารในการพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อแสวงหาแนวทางที่ดีที่สุดต่อไป

### ๑. แนวความคิดการประเมินผลโครงการ

แนวความคิดและทฤษฎีการประเมินผลโครงการได้รับการพัฒนามาหลายยุคหลายสมัย นักวิชาการได้มีความพยายามนำเสนอทฤษฎีการประเมินผลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด แต่ก็ยังพบข้อจำกัดในด้านความเชื่อ ปรัชญา และองค์ความรู้ที่มีความแตกต่างกันไป และที่สำคัญความแตกต่างของแต่ละทฤษฎีก็ยังมีจุดเด่นจุดด้อยและข้อจำกัดที่นำไปใช้ในการประเมินผลที่แตกต่างกัน ดังนั้น แนวทางในการพิจารณาการประเมินผลจึงมีควรจำกัดให้ใช้เพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง แต่ควรจะต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมของวัตถุประสงค์ในการประเมินโครงการ ตลอดจนองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการใช้ทฤษฎีนั้นรวมทั้งอรรถประโยชน์ที่จะได้รับอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดอีกด้วย แนวความคิดทฤษฎีการประเมินผลที่ได้รับการยอมรับในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย

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

แนวความคิดการประเมินของ สครีฟเวน มุ่งเน้นในเรื่อง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือที่นำมาใช้ในการประเมินเพื่อตัดสินคุณค่า (merit, worth, value) ความสำคัญ (Significance) ของสิ่งที่มุ่งประเมินเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เช่น ต้นทุน การดำเนินงาน และความคุ้มค่า เป็นต้น สครีฟเวน จึงได้จำแนกประเภทและบทบาทของการประเมินออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ

๑.๑.๑ การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินลักษณะงาน กิจกรรม หรือโครงการใดๆ ที่บ่งชี้ถึงข้อดีหรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน เรียกการประเมินในลักษณะนี้ว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง

๑.๑.๒ การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรม หรือโครงการใดสิ้นสุดลงนำผลที่ได้จากการประเมินมาสรุปเป็นตัวบ่งชี้เพื่อแจกแจงคุณค่าความสำเร็จของโครงการนั้น จึงเรียกการประเมินในลักษณะนี้ว่า การประเมินสรุปรวม

ทั้งการประเมินเพื่อการปรับปรุงและการประเมินสรุปรวม จะเป็นการประเมินผลลัพธ์ตัดสินคุณค่าของโครงการเมื่อโครงการสิ้นสุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สครีฟเวน ยังได้นำเสนอแนวความคิดการประเมินเพิ่มเติมอีกว่า องค์การควรประเมินความก้าวหน้าระหว่างดำเนินการโครงการซึ่งเป็นการจัดทำ การประเมินกระบวนการ เพื่อให้การพัฒนาปรับปรุงโครงการสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

นอกจากแนวความคิดที่ได้นำเสนอมา สคริปเวเน ได้แสดงทักษะเพิ่มเติมในประเด็นที่จะต้องประเมินออกเป็นสำคัญอีก ๒ ส่วน คือ

๑. การประเมินภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะโครงการต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการที่เป็นรูปธรรม

๒. การประเมินผลตอบแทน (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของโครงการ ทฤษฎีหรือคุณภาพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ได้รับการบริการ

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการประเมินผลของ สคริปเวเน จะให้ความสำคัญกับการประเมินผลภายในมากกว่าการประเมินผลตอบแทน แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงมีการสนใจตัวแปรด้านผลผลิตซึ่งก็คือ กิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลนครที่มีความสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ด้านอื่นๆ แนวความคิดของ สคริปเวเน มีความสอดคล้องกับการประเมินกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีว่าด้วย มีการประเมินความก้าวหน้าระหว่างการดำเนินโครงการซึ่งถือได้ว่าเป็นการจัดทำการประเมินกระบวนการเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหา การพัฒนาปรับปรุงให้โครงการสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

#### ๑.๒ แนวความคิดการประเมินตามรูปแบบของ อัลคิน (Alkin's Concepts Evaluation)

ในทัศนะของอัลคิน มองว่า การประเมิน เป็นกระบวนการคัดเลือก ประมวลผล ข้อมูล และการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดทางเลือกในการทำกิจกรรมหรือโครงการใดๆ ซึ่งสามารถแบ่งการประเมินออกเป็น ๕ ส่วน คือ

๑.๒.๑ การประเมินโดยเน้นวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่ดำเนินการทำขึ้นก่อนที่จะจัดกิจกรรมหรือโครงการใดๆ เพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการในขณะนั้น

๑.๒.๒ การประเมินโดยเน้นการวางแผน เป็นการประเมินหาวิธีการที่เหมาะสมในการวางแผนเพื่อให้การดำเนินโครงการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

๑.๒.๓ การประเมินโดยเน้นการดำเนินโครงการ จะเป็นการประเมินขึ้นตอนที่เน้นการพิจารณาว่าเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่หรือได้ดำเนินการตามขั้นตอนครบถ้วนในระดับใด

๑.๒.๔ การประเมินเพื่อการพัฒนากระบวนการ เป็นการประเมินที่ค้นหารูปแบบหรือแนวทางที่เป็นข้อเสนอแนะสำคัญในการปรับปรุงงานที่กำลังดำเนินการอยู่นั้นให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

๑.๒.๕ การประเมินเพื่อรองรับการขยายตัวของงาน จะเป็นการประเมินภายหลังจากการดำเนินงานตามโครงการโดยมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งมีการประมวลผลข้อเสนอแนะในการที่จะยุบ เลิก หรือขยาย สามารถนำไปปรับใช้กับโครงการในช่วงระยะเวลาต่อไป

จากแนวคิดการประเมินผลของ อัลคิน จะสังเกตได้ว่า เป็นการประเมินเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเป็นหลัก โดยนักประเมินทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อ

รายงานให้กับผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจให้ทราบถึงทางเลือกที่เหมาะสมกับการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

## ๒. แนวความคิดการประเมินผลแบบการตอบสนอง (Responsive Evaluation)

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

๒.๑ เป้าหมายหรือความคาดหวัง (Goal or Intent) จะประกอบไปด้วย ๓ ส่วน คือ

๑) ข้อเสนอแรก (Antecedence) หมายถึง สภาพของสิ่งต่างๆ ที่เป็นอยู่ก่อน โดยส่วนมากจะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นก่อนเป็นอันดับแรกและจะตามมาด้วยกิจกรรมอื่นๆ ในภายหลัง

๒) การดำเนินการ (Transaction) หมายถึง สภาพของการกระทำที่มีการปฏิบัติหรือกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวหรือการดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการนั้น

๓) ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการนำโครงการไปปฏิบัติ

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

สำหรับในส่วนของการตัดสินใจว่าโครงการใดจะประสบความสำเร็จนั้น ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาดูว่า มีมาตรฐานอะไรบ้างที่เหมาะสมในการจะนำมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ โดยส่วนใหญ่มักจะนิยมแบ่งออกเป็น ๒ เกณฑ์ กล่าวคือ

๑) เกณฑ์สมบูรณ์ (Absolute Criterion) เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นก่อน โดยมีความเป็นอิสระจากทุกกลุ่ม

๒) เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion) เป็นเกณฑ์ที่ได้จากลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มถ้าในกรณีที่ผู้ประเมินไม่สามารถหามาตรฐานที่นำมาเปรียบเทียบได้ ก็จะต้องพยายามหาโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

ข้อดีของการประเมินผลแบบการตอบสนองของ สเตก คือ เป็นการนำเสนอวิธีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อจัดเตรียมข้อมูลเชิงบรรยายและมีมาตรฐานการตัดสินใจคุณค่าการประเมินที่ปรากฏชัดเจนตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลของผู้ใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง สำหรับในส่วนของการจำกัด ในบางกรณีหากข้อมูลที่ใช้ในการประเมินมีความทับซ้อนกันก็อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์การได้

สเตกยังได้นำเสนอแนวความคิดการประเมินผลที่ไม่ยึดกับวัตถุประสงค์เป็นหลัก ประกอบไปด้วย กระบวนการประเมินอย่างเป็นระบบ ดังต่อไปนี้

๑. การพูดคุยกับบุคลากรและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
๒. การกำหนดขอบเขตภาพรวมของกิจกรรมโครงการ
๓. การกำหนดวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมทั้งหมดของโครงการ
๔. ค้นหาจุดมุ่งหมายและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

๕. รวบรวมประเด็นหรือปัญหาต่างๆ ที่คาดว่าจะนำมาประเมิน
๖. กำหนดข้อมูลที่เป็นไปตามประเด็นปัญหาที่กำหนดไว้
๗. การคัดเลือกผู้ตัดสินใจ ผู้สังเกต และเครื่องมืออย่างเป็นระบบ
๘. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวม
๙. เตรียมกรณีศึกษาเพื่อพรรณนาและอธิบาย
๑๐. กำหนดชี้ชัดประเด็นปัญหาของผู้ที่เกี่ยวข้อง
๑๑. เตรียมและนำเสนอการจัดทำรายงานอย่างเป็นทางการ

กล่าวโดยสรุป แนวความคิดและทฤษฎีการประเมินผลแบบการตอบสนองของ สเตก จะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของโครงการที่ได้กำหนดไว้ การจัดทำโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีเป้าหมายสำคัญ ซึ่งก็คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและตอบสนองความต้องการของประชาชน การใช้แนวความคิดของสเตกเข้ามาประเมินจะเป็นการสนับสนุนให้เกิดปรากฏการณ์ที่มีความชัดเจนว่าโครงการหรือกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงหรือไม่ มากน้อยเพียงใด อีกทั้งการใช้แนวความคิดนี้เข้ามาควบคู่กับการประเมินตามยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านอันประกอบไปด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น รวมถึงด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งข้อมูลในแต่ละยุทธศาสตร์มีการดำเนินโครงการตามแผนที่ได้กำหนดไว้ถือได้ว่าเป็นข้อมูลเดี่ยวที่ไม่มีมีการทับซ้อนกัน การใช้แนวความคิดของสเตก เข้ามาประเมินก็จะช่วยลดข้อขัดแย้งภายในเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้

### ๓. แนวความคิดการประเมิน CIPP Model

แนวความคิดการประเมินผลแบบ ชิป โมเดล (CIPP Model) ของ Daniel L. Stufflebeam (Stufflebeam, ๒๐๐๗; Stufflebeam and Shinkfield, ๒๐๐๗) เป็นกระบวนการประเมินอย่างเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ คุณค่า และความสำคัญของสิ่งที่มีนำมาประเมินเพื่อใช้ในการตัดสินใจ บนพื้นฐานของมาตรฐานการประเมินครอบคลุมหลักการธประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความชอบธรรม ความถูกต้อง การนำ ชิป โมเดล ไปใช้ในการประเมินต่างๆ จะต้องมุ่งเน้นไปยังผู้ที่ใช้การประเมิน ซึ่ง CIPP Model ประกอบไปด้วย

Context Evaluation เป็นการประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อมก่อนที่จะลงมือทำโครงการใด มีจุดมุ่งหมาย เพื่อกำหนดหลักการหรือเหตุผลที่มีความเหมาะสมในการดำเนินโครงการว่ามีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ได้รับประโยชน์ จำนวนสินทรัพย์ที่ครอบครอง และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ภายใต้บริบทสิ่งแวดล้อมในการประเมินจะต้องพิจารณาตลอดการดำเนินโครงการ

Input Evaluation เป็นการประเมินสิ่งนำเข้าเพื่อการวางแผน การเลือกกลยุทธ์ที่มีความเหมาะสมและเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและมีความเป็นไปได้ ตลอดจนงบประมาณที่เกี่ยวข้องตลอดการดำเนินโครงการ

Process Evaluation เป็นการประเมินกระบวนการในการปฏิบัติงานของโครงการซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการติดตามทั้งในด้านการติดตามเอกสารและกิจกรรมอื่นๆ ที่ดำเนินการ ในอีกแห่งหนึ่ง

การประเมินกระบวนการยังเกี่ยวข้องกับการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นอีกด้วย

Product Evaluation เป็นการประเมินผลผลิตเพื่อเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ เช่น การประเมินผลกระทบ การประเมินประสิทธิผล คุณภาพ และความสำคัญของผลลัพธ์ที่ได้จากการกำหนดเป้าหมายไว้ตั้งแต่แรกเริ่มโครงการ การประเมินความสำเร็จในรูปแบบเปรียบเทียบนี้ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปประยุกต์ใช้กับโครงการอื่นๆ ได้

จากแนวความคิดของ CIPP Model ที่ได้อธิบายความหมายข้างต้น ประเด็นที่ควรนำมาประเมินควบคู่ก็สามารถแบ่งออกได้เป็น ๔ ประเภท คือ

๑. แนวทางในการตัดสินใจเพื่อประเมินโครงการควรพิจารณาถึงความสำคัญของสภาพสถานะแวดล้อมในขณะนั้นว่า การกำหนดวัตถุประสงค์สอดคล้องกับแผนและขั้นตอนในการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร

๒. แนวทางในการตัดสินใจเพื่อการประเมินโครงการควรพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้า ว่ามีความสอดคล้องกับการกำหนดโครงสร้างของแผนงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ของโครงการหรือไม่อย่างไร

๓. การควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดจะต้องใช้การตัดสินใจที่อาศัยการประเมินกระบวนการเพื่อปรับปรุงแก้ไขแนวทางในการดำเนินงานให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๔. การยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการในอนาคตจะต้องอาศัยการตัดสินใจในข้อมูลของการทบทวนโครงการว่ามีความสมบูรณ์หรือมีจุดบกพร่องในส่วนใดบ้าง เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป แนวคิดในการประเมินผลของ Stufflebeam เป็นต้นแบบของการประเมินอย่างมีระบบ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจดำเนินโครงการในแต่ละประเภท หากพิจารณาการประเมินแบบ CIPP Model ให้มากขึ้น ผู้เขียนมีความคิดเห็นว่า บทบาทของ CIPP Model จะมีลักษณะของการประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) กล่าวคือ เป็นแนวทางที่ชี้แนะการตัดสินใจที่จะพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในระหว่างการนำโครงการไปปฏิบัติเพื่อรักษาคุณภาพของโครงการ และ บทบาทของการประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) กล่าวคือ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินนำมาตัดสินคุณภาพ ความคุ้มค่า และความสำคัญของโครงการเมื่อการดำเนินงานได้สิ้นสุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นอกเหนือจากนั้น การใช้แนวความคิด CIPP Model เข้ามาประเมินจะเป็นการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมหรือความเหมาะสม การเลือกใช้ทรัพยากร การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต จะอาศัยข้อมูลเพื่อทำการตัดสินใจประเมินในแต่ละโครงการว่ามีโครงการใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไขจะเป็นประโยชน์ในเชิงข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานตามแผนโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ในอนาคต

#### ๔. เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการ

การประเมินผลโครงการเป็นส่วนหนึ่งของความสำคัญในการดำเนินงานพัฒนาราชการส่วนท้องถิ่น ดังนั้น การประเมินโครงการมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยองค์ประกอบด้านเกณฑ์และตัวชี้วัดเพื่อ

เป็นเครื่องมือกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์และประเมินผลโครงการ ประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ ๘ เกณฑ์ คือ

#### ๑. เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress)

การประเมินความก้าวหน้าจะดำเนินการเพื่อเป็นไปในประโยชน์ของการมุ่งตอบคำถามที่ว่า กิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เป็นไปตามกรอบของระยะเวลาหรือไม่ หรือมีปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ อาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบผลของการดำเนินกิจกรรมกับเป้าหมายที่กำหนดตามแผน ประกอบไปด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๑.๑ ผลผลิตเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายรวมในแต่ละช่วงเวลา เป็นการดูผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการว่าประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด เช่น ความยาวของถนนที่สร้างได้ จำนวนแหล่งน้ำขนาดย่อยเพื่อการเกษตร เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๑.๒ จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเสร็จสิ้น เนื่องจากโครงการมีลักษณะมากมายหลายรูปแบบ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้า โดยมีการพิจารณาถึงประเภทของกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ทั้งกิจกรรมหลัก กิจกรรมพื้นฐาน กิจกรรมรอง และกิจกรรมเสริมตามแต่ละไตรมาสของช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ

๑.๓ ทรัพยากรที่ใช้ไปในแต่ละช่วงเวลา เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าของการใช้ทรัพยากรในโครงการ ซึ่งครอบคลุมงบประมาณในการดำเนินโครงการ ได้แก่ งบประมาณที่ใช้ไป งบประมาณที่อยู่ระหว่างผูกพัน เงินงวดและแผนการใช้งบประมาณโครงการ เป็นต้น

๑.๔ ระยะเวลาที่ใช้ไป เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าเพื่อดูว่าได้ใช้เวลาไปเท่าใดแล้ว และเหลือระยะเวลาอีกเท่าใดจึงจะครบกำหนดแล้วเสร็จ โดยจะสามารถใช้เป็นเกณฑ์ประเมินและควบคุมกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายด้านเวลา และเพื่อทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้จริงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในภาพรวม

#### ๒. เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency)

การประเมินประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้ กับทรัพยากรที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ทรัพยากรที่ใช้ นอกจากงบประมาณแล้ว ยังหมายรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการและเวลาที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๒.๑ สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรทางการเงินของโครงการเพื่อให้ได้ผลผลิตที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการใช้จ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สมประโยชน์ ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดต้นทุนการผลิต

๒.๒ ผลผลิตต่อกำลังคน เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่โครงการ ซึ่งนอกจากจะเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพแล้วการดำเนินงานแล้ว ยังแสดงถึงสมรรถนะและศักยภาพของทรัพยากรบุคคลในการดำเนินโครงการ และจะเป็นแนวทางในการปรับขนาดกำลังคนที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในระยะยาวอีกด้วย

๒.๓ ผลผลิตต่อหน่วยเวลา เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตในช่วงเวลา อาทิ จำนวนครัวเรือนที่ได้รับการอบรมอาชีพเสริมนอกภาคเกษตรต่อเดือน จำนวนนักเรียนที่เข้าเรียนต่อตามโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาในแต่ละปี จำนวนผู้ประกอบการรายย่อยที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในแต่ละช่วงไตรมาส

๒.๔ การประหยัดทรัพยากรการจัดการ เป็นตัวชี้วัดความสามารถของโครงการในการประหยัดทรัพยากรทางการบริหารจัดการ อาทิ การปรับลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการดำเนินโครงการ การตัดทอนขั้นตอนการปฏิบัติซึ่งส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายของโครงการ การประหยัดค่าพลังงานและค่าสาธารณูปโภคคิดเป็นร้อยละของค่าใช้จ่ายรวม

#### ๓. เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness)

การประเมินประสิทธิผล เป็นเกณฑ์พิจารณาระดับการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน โดยดูจากผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๓.๑ ระดับการบรรลุเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดว่าโครงการบรรลุเป้าหมายด้านใดบ้างและการบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อประชากรเป้าหมายอย่างไร โดยสามารถวัดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรเป้าหมาย อาทิ การบรรลุเป้าหมายด้านเศรษฐกิจ สังคม

๓.๒ ระดับการมีส่วนร่วม เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จโดยให้ความสำคัญกับมิติการมีส่วนร่วม โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุผลได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อระดับความสำเร็จมากน้อยเพียงไร และโครงการจะปรับปรุงส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้อย่างไร ระดับการมีส่วนร่วมสามารถวัดจาก จำนวนประชากร ความถี่ระดับและกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการร่วมตัดสินใจ วางแผนและติดตามผล

๓.๓ ระดับความพึงพอใจ เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับ โดยอาจพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรเป้าหมายที่พึงพอใจกับบริการของรัฐ สัดส่วนของครัวเรือนที่พอใจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โครงการ ระดับความพึงพอใจในมาตรการตามโครงการ

๓.๔ ความเสี่ยงของโครงการ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อดูว่าโครงการมีความเสี่ยงในการบรรลุเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการหรือไม่ ซึ่งค่าความเสี่ยงจะประเมินจากการเปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อมของโครงการ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

#### ๔. เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts)

เป็นการพิจารณาผลกระทบโดยรวมต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน สังคมและหน่วยงานในภาพรวม เป็นผลกระทบระยะยาว ผลกระทบอาจมีทั้งที่มุ่งหวัง (Intended impacts) และผลกระทบที่ไม่ได้มุ่งหวัง (Unintended Impacts) ซึ่งอาจเป็นผลด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๓ ประการ คือ

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

๔.๒ ทศนคติและความเข้าใจ เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยมุ่งเรื่องทัศนคติและความเข้าใจของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการ โดยสามารถวัดระดับ (Scale) ทั้งเชิงบวกและลบต่อตัวโครงการเอง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์และมาตรการนโยบายผลประโยชน์ของโครงการ ความพึงพอใจในการรับบริการ และทัศนคติต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โครงการ

๔.๓ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยให้ความสำคัญเรื่องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบระยะก่อนและหลังมีโครงการ อาทิ สัดส่วน

ของครัวเรือนที่ยอมรับเทคโนโลยีการผลิตที่รักษาสิ่งแวดล้อม จำนวนเกษตรกรที่ทำการเกษตรแบบธรรมชาติมากยิ่งขึ้น การปฏิบัติของใช้เวดยานโดยเคารพกฎจราจรมากขึ้น การออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งมากขึ้น และลดละพฤติกรรมการซื้อสิทธิขายเสียง การลดพฤติกรรมการประพดมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่

#### ๕. เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance)

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องมุ่งพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาตามที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการที่แท้จริง ตลอดจนจะต้องตอบคำถามด้วยว่า แนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาที่เป็นจริงได้หรือไม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

๕.๑ ประเด็นปัญหาหลัก ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเรื่องหรือประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้วและที่ยังไม่สามารถแก้ไข รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามความเร่งด่วน ตามความรุนแรงของปัญหา

๕.๒ มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา เป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นมาตรการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยสามารถดูได้จากมาตรการที่ผู้บริหารโครงการนำมาใช้ตลอดช่วงระยะเวลาของการดำเนินโครงการ และความสอดคล้องกับปัญหาหลัก

๕.๓ ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดถึงความต้องการของผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ อาทิ คำร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ให้แก้ไขปัญหา เพื่อสนองตอบประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินโครงการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องในการดำเนินโครงการและสนองตอบต่อความต้องการของประชากรเป้าหมาย

#### ๖. เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability)

เป็นเกณฑ์การพิจารณาที่สืบเนื่องมาจากความสอดคล้อง โดยพิจารณาระดับความต่อเนื่องของกิจกรรมว่าจะสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่มีการใช้งบประมาณจากภายนอกโครงการ ความสามารถในการเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ยังหมายถึงรวมถึงความสามารถในการขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่แห่งใหม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

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

๖.๒ สมรรถนะด้านสถาบัน (Institutional capacity) เป็นตัวชี้วัดความสามารถของหน่วยงานในการบริหารโครงการ การพัฒนาองค์กรประชาชน การมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระดับการมีส่วนร่วมของประชากรกลุ่มเป้าหมายในกระบวนการตัดสินใจ การวางแผนงานและบริหารโครงการ และการปรับปรุงระเบียบวิธีการปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินโครงการ

๖.๓ ความเป็นไปได้ในการขยายผล เป็นตัวชี้วัดความยั่งยืนโดยพิจารณาความสามารถในการพึ่งตัวเอง โอกาสและช่องทางในการขยายผลการดำเนินโครงการกรณีโครงการประสบผลสำเร็จด้วยดี ทั้งการขยายผลตามแนวราบ กล่าวคือ การเพิ่มกิจกรรมโครงการ การเพิ่มจำนวนประชากร



เป้าหมาย การขยายกำลังผลิตของโครงการเดิมและการขยายผลในแนวตั้ง ได้แก่ การขยายพื้นที่โครงการ การขยายเครือข่ายโครงการออกไปทั่วภูมิภาค และการยกระดับโครงการเป็นระดับชาติ

#### ๗. เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity)

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

๗.๑ ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ เป็นตัวชี้วัดความเป็นธรรมโดยให้ความสำคัญทุกกลุ่มย่อย ในสังคม อาทิ ความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรแหล่งน้ำแก่กลุ่มเกษตรกรและกลุ่มอาชีพอื่น การจัดหาตำแหน่งให้กับผู้ว่างงานและผู้ถูกเลิกจ้าง มาตรการลดผลกระทบทางสังคมปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจที่จัดให้แก่ประชากรทุกสาขาอาชีพ

๗.๒ ความเป็นธรรมระหว่างเพศ เป็นตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญเรื่องความเป็นธรรมระหว่างเพศ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญมากขึ้นในการประเมินโครงการพัฒนา โดยดูว่าการดำเนินโครงการให้ความเสมอภาคระหว่างเพศ หรือมีการเลือกปฏิบัติระหว่างเพศ (Gender discrimination) หรือไม่ โดยสามารถพิจารณาเรื่องความเท่าเทียมในโอกาส บทบาทระหว่างหญิง/ชาย การปฏิบัติที่เคารพสิทธิ ของสตรี

๗.๓ ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น (Intergenerational equity) เป็นตัวชี้วัดที่เน้นความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น ระหว่างชนรุ่นปัจจุบันและชนรุ่นอนาคต (Future generation) ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการจัดสรรและใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดหาพลังงาน โครงการพัฒนาขนาดใหญ่ โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และผลกระทบด้านสังคม โดยคำนึงถึงชนรุ่นอนาคตซึ่งจะเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินโครงการในปัจจุบัน

#### ๘. เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities)

เป็นเกณฑ์ที่สำคัญในการประเมินโครงการเพื่อเป็นหลักประกันว่า การดำเนินโครงการจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบด้านลบต่อสังคม หรือชุมชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

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

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

๘.๓ ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นตัวชี้วัดความเสียหายที่เกิดจากการดำเนินโครงการและส่งผลกระทบต่อสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน อาทิ การดำเนินงานที่ก่อให้เกิด

การเปลี่ยนแปลง การสูญเสียโครงสร้าง แบบแผนและวิถีการดำเนินชีวิตที่ดี ความเสื่อมถอยของ  
ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ความเชื่อ ความเอื้ออาทร ความร่วมมือและความช่วยเหลือเกื้อกูลของชุมชน  
ดั้งเดิม

เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ  
ซึ่งครอบคลุมมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้าน  
สิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการ ในลักษณะที่เป็น  
พลวัต ในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ  
พัฒนาในด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนด  
และวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป  
(กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรวิทย์ บุญรักษา (๒๕๕๔) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดทำ  
แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ โดยมีวัตถุประสงค์  
เพื่อศึกษาสภาพกระบวนการจัดทำแผนและแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า สภาพกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ควร  
พัฒนาส่งเสริมให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของประชาคมหมู่บ้านในการจัดทำแผนให้มากขึ้นกว่าเดิม  
เพื่อแสวงหาความร่วมมือในการทำงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลและแนวทางการพัฒนา พบว่า สภาพ  
กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลและร่วมกัน  
พิจารณาโครงการหรือแผนงานที่เป็นประเด็นปัญหาและความต้องการของหมู่บ้านและชุมชนต่างๆ แนว  
ทางการพัฒนาควรมีการจัดการระบบข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลสู่ระบบสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลด้าน  
ต่างๆ ของท้องถิ่นให้ครอบคลุมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การวิเคราะห์ข้อมูลและแนว  
ทางการพัฒนา พบว่า สภาพกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีการจัดลำดับความสำคัญของแนว  
ทางการพัฒนาที่สามารถเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนได้ การกำหนดทางเลือก ทางเลือก  
และแนวทางการพัฒนา พบว่า สภาพกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ควรใช้หลักความจริง  
ความจำเป็น และความต้องการสูงสุด ของประชาชนในชุมชน มาจัดลำดับความสำคัญ แล้วนำมา  
พิจารณาหาข้อสรุป เพื่อกำหนดทางเลือก โดยให้พิจารณาคัดเลือกโครงการและกิจกรรมที่มีจากความ  
ต้องการของประชาชนอย่างจริงๆ มากกว่าความต้องการของผู้บริหาร การลงมือปฏิบัติและแนวทางการ  
พัฒนา พบว่า ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและพิจารณาโครงการ ควรเพิ่มเงิน  
อุดหนุนและเงินรายได้และการรายงานการปฏิบัติงานทุก ๓ เดือน การติดตามประเมินผลและแนว  
ทางการพัฒนา ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนทุกขั้นตอนและเป็นไปอย่างโปร่งใส  
ตรวจสอบได้ และควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนเข้าร่วมติดตามประเมินผลร่วมกันด้วย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (๒๕๕๙) ศึกษาเรื่องการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตาม  
แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ผลการศึกษาพบว่า  
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ มีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๑๒๕ โครงการ คิดเป็นร้อยละ  
๕๑.๒๓ โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๘๗ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๖ และยกเลิก

โครงการจำนวน ๓๒ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๑ เมื่อพิจารณาการเบิกจ่ายตามยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์โครงสร้างพื้นฐาน มีการเบิกจ่ายสูงสุด รองลงมายุทธศาสตร์การศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต และยุทธศาสตร์การป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยและการจัดระเบียบชุมชน ตามลำดับ โดยสาเหตุของการเบิกจ่ายไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางล่าช้ากว่ากำหนด ทำให้กระทบต่อการเบิกจ่ายงบประมาณของโครงการต่างๆ สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมากลุ่มผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน กลุ่มข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และกลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวแทนภาคธุรกิจ ตามลำดับสำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า ควรพัฒนาและมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับบุคลากรในการพัฒนาโครงการเชิงบูรณาการให้มากขึ้น พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานที่ระบุมาตรฐานของผลงาน ที่มีความจำเป็นอย่างต่อเนื่อง

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (๒๕๕๙) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๓) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน ๒,๐๐๐ ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ศุภณีย์วิชัยและพัฒนากการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (๒๕๕๙) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการ จำนวน ๔๐๐ คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการควรมี

การแนะนำเอกสาร เจ้าหน้าที่ ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการควรเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการควรให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรองรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ในงานบริการ ๔ งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑,๐๖๗ คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง ๔ งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานบริการกองช่าง มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมางานบริการกองคลัง งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นตามลำดับ

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (๒๕๖๐) ศึกษาเรื่องการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครทั้ง ๖ ด้าน ได้แก่ การพัฒนาการศึกษา การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาการเมืองและการบริหาร ๒) ทราบความต้องการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมากที่สุด โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษา มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนาการเมืองการบริหาร ตามลำดับ สำหรับความต้องการหรือความคิดเห็นพบว่า ยุทธศาสตร์พัฒนาการศึกษา ควรให้การสนับสนุนงบประมาณจ้างครูมาเสริมการเรียนการสอนให้แก่โรงเรียน ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ควรให้การสนับสนุนช่วยเหลืองบประมาณต่อเนื่องตลอดไปทั้งด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุ การจัดกิจกรรมผู้สูงอายุ ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านเศรษฐกิจ ควรสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดอบรมความรู้ด้านส่งเสริมการเกษตร การแปรรูปผลผลิตสร้างมูลค่าเพิ่ม ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรสนับสนุนงบประมาณช่วยเหลือแก้ไขถนนที่ชำรุดเสียหาย ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพแวดล้อม ควรจัดทำแผนงานโครงการเพื่อบูรณาการแก้ไขปัญหาการกำจัดขยะ น้ำเน่าเสียในลำคลองสายหลัง และยุทธศาสตร์การเมืองและการบริหาร ควรเน้นการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

บุญยงค์ หาเพชร (๒๕๖๐) ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี : ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.๒๕๕๙ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี ในห้วงเวลาปี พ.ศ.๒๕๕๙ (๒) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีกับทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี (๓) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี จำนวน ๔๐๐ คน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ T-test ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรีปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ด้านบุคลากรและการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม ด้านความปลอดภัยและระเบียบชุมชน และด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม สำหรับข้อเสนอแนะจากการศึกษา พบว่า สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีเปิดรับข่าวสารมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลเมืองสระบุรีควรประชาสัมพันธ์ผลงานการบริหารงานข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ที่ทางเทศบาลจัดขึ้นผ่านช่องทางนี้ให้มาก เพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และนายกเทศมนตรีเมืองสระบุรี สมาชิกสภาเทศบาลเมืองสระบุรีและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ทราบทุกข์สุขของประชาชนได้โดยตรง อีกทั้งยังสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (๒๕๖๐) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน และ ๒) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน มีกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ ที่มีอายุระหว่าง ๒๐-๖๐ ปี จำนวน ๔๐๐ คน และมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล (๒๕๖๑) ศึกษาเรื่องการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ของเทศบาลนครเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานและเสนอความเห็นที่ได้รับจากการติดตามและประเมินผลให้นายกเทศมนตรีนครเชียงรายทราบและสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครเชียงรายได้จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) โดยผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การจัดเวทีประชาคม การประชุมกรรมการชุมชนเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการที่แท้จริง โดยเทศบาลนครเชียงรายได้มีการบรรจุโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวนทั้งสิ้น ๔๕๓ โครงการ เป็นเงินงบประมาณทั้งสิ้น ๘๖๐,๑๔๔,๘๖๖ บาท ซึ่งเทศบาลนครเชียงราย สามารถพิจารณาจัดสรรงบประมาณดำเนินการ จำนวนทั้งสิ้น ๒๕๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๑ เป็นเงินงบประมาณทั้งสิ้น ๕๒๖,๑๒๑,๘๘๓ บาท คิดเป็น

ร้อยละ ๖๑.๑๗ ทั้งนี้มีโครงการที่ดำเนินการและเบิกจ่ายงบประมาณแล้วจำนวน ๑๔๓ โครงการ เป็นเงินงบประมาณ ๒๘๕,๘๓๓,๑๕๐.๙๓ บาท ซึ่งสามารถจำแนกการใช้จ่ายงบประมาณตามรายยุทธศาสตร์ได้ ดังนี้ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการใช้จ่ายงบประมาณมากที่สุด จำนวน ๑๓๕,๓๓๔,๓๗๙.๖๒ บาท จำนวน ๔๔ โครงการ รองลงมา ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน ๘๓,๘๕๙,๐๐๐.๒๐ บาท จำนวน ๒๒ โครงการ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการบริหาร จำนวน ๓๙,๕๐๓,๘๗๓ บาท จำนวน ๑๗ โครงการ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ จำนวน ๒๒,๓๓๑,๔๖๐.๐๑ บาท จำนวน ๕๔ โครงการ และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๓,๗๔๔,๓๖๔ บาท จำนวน ๖ โครงการ ตามลำดับ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๖๑) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม ๒) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครปฐม และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเอกสาร การสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สำหรับคุณภาพการให้บริการเมื่อจำแนกเป็นงานพบว่า งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ชำระภาษีโรงเรือน) ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ด้านงานบริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) และงานด้านบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการ พบว่า งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น งานบริการด้านโยธาควรมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ งานบริการด้านสาธารณสุขควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ดูแลประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

กองบริการและแผนงาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม (๒๕๖๒) ศึกษาเรื่องระดับความสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตามดัชนีชี้วัดความสุขที่กำหนด เพื่อเปรียบเทียบความสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการพัฒนาบริการสาธารณะในด้านต่างๆ มีกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน ๙๐๐ คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความสุขของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านชีวิตและครอบครัว ด้านสุขอนามัย ด้านความรู้และการศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินชีวิต ด้านการมีสาธารณูปโภค ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล ด้านเศรษฐกิจ และด้านรายได้และการกระจายรายได้ ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะในการ

พัฒนาเพื่อให้ประชาชนมีระดับความสุขเพิ่มขึ้น คือ ควรมีการให้ความรู้ผ่านการเรียนการสอนในโรงเรียน โดยเน้นในเรื่องบทบาทหน้าที่ตามสถานะของตน เพื่อไม่ให้เกิดภาระต่อผู้ปกครอง รวมถึงภาระของสังคมในอนาคต ควรจัดให้มีการสำรวจในเรื่องการประปาภายในเขตเทศบาลฯ ในเชิงลึกว่าประชาชนรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุดนั้น เป็นเพราะการขยายเขตการประปาที่ยังไม่ถึงทั่วถึง หรือเหตุผลอื่น หากกรณีอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลควรเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุง แต่หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ซึ่งอาจเป็นขอบเขตงานของกาประปาส่วนภูมิภาค ให้เร่งประสานหน่วยงานดังกล่าวให้แก้ไขต่อไป ควรมีโครงการ/กิจกรรมอบรมและส่งเสริมอาชีพ ส่งเสริมให้เกิดผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเป็นฐานต่อยอดสู่ตลาดระดับประเทศในอนาคต ส่งเสริมและพัฒนาให้ความรู้เกี่ยวกับความคิดเชิงบวกเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดีลดปัญหาอาชญากรรมที่มีสาเหตุมาจากความเครียดสะสมได้ จัดให้มีกิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชน โดยประสานกับชุมชนให้มีจิตอาสาพัฒนาชุมชน โดยอาจมีการแข่งขันระหว่างชุมชนและแจกเกียรติบัตรแก่ชุมชนนำอยู่เป็นการสร้างความภาคภูมิใจภายในชุมชนอีกทางหนึ่ง และเทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ การทำงานของเทศบาลให้ประชาชนทราบในส่วนที่เปิดเผยได้ เช่น โครงการก่อสร้างที่มีการของบประมาณจากกระทรวง/กรม ควรมีข้อมูลลงในเว็บไซต์ของเทศบาลเบื้องต้นว่า มีการก่อสร้างจุดใดบ้าง ใช้งบประมาณไปเท่าไรเพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (๒๕๖๒) ทำการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่ใช้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๓๘๕ คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ แยกตามงานต่าง ๆ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะเทศบาลนครหาดใหญ่ควรมีการแจ้งขั้นตอนการใช้บริการในงานต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อจำทำให้ผู้รับบริการจะได้จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ไว้ก่อนล่วงหน้า ควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและสอดคล้องกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิและภูมิรัฐของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ควรมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคน ควรพัฒนาความพร้อมด้านสถานที่ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ และควรนำหลักธรรมาภิบาลใช้กับการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรมากขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (๒๕๖๒) วิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (ครั้งที่ ๑) ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน ๑,๒๕๐ ชุด ผลการศึกษา

พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับมาก โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า ประชาชนต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดโครงการหรือกิจกรรมของเทศบาลนครนนทบุรีแต่มีปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่อาจยังไม่ทั่วถึง ดังนั้นเทศบาลนครนนทบุรีควรมีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ของเทศบาล และควรมีการจัดการกับขยะมูลฝอย การลอกท่อระบายน้ำ การจัดการกับรถยนต์หรือสิ่งกีดขวางบนท้องถนน และความต้องการใช้สนามกีฬาเพื่อกิจกรรมที่เหมาะสม



## บทที่ ๓

### ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการประเมินตามกรอบแนวคิดที่กำหนด ดังนี้

๑. ประเด็นของการประเมิน
  ๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน
  ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
  ๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
  ๕. การวิเคราะห์ข้อมูล
- ซึ่งแต่ละประเด็นมีรายละเอียด ดังนี้

#### ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ คณะผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของการประเมิน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ศึกษาความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
๒. ศึกษาถึงผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
๓. ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
๔. ศึกษาการแก้ไขปัญหาการตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
๕. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประกอบด้วย
  - ๕.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
  - ๕.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
  - ๕.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - ๕.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
  - ๕.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น
  - ๕.๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๖. ศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นตามแผนพัฒนาของเทศบาลหลังสถานการณ์โควิด-๑๙
๗. ศึกษาจุดเด่นจุดด้อย และข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพื่อการประเมิน ๓ กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๑. ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ จำนวน ๑๓๑,๙๕๒ คน และกำหนดขนาดตัวอย่างตามจำนวนประชากรในเขตพัฒนาชุมชนจำนวน ๔ เขต ซึ่งในแต่ละเขตพัฒนาชุมชนคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน ๑,๕๗๙ คน และผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ตามเขตพัฒนาชุมชนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๔ เขตพัฒนา (ดังแสดงในตารางที่ ๓.๑) เพื่อประเมินความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชนและผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

#### ตารางที่ ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามเขตพัฒนา

ลำดับที่	เขตการพัฒนา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๑	๒๕,๖๗๒	๓๙๔
๒.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๒	๒๖,๗๗๕	๓๙๔
๓.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๓	๒๙,๒๖๙	๓๙๕
๔.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๔	๔๒,๓๖๙	๓๙๖
๕.	ประชากรในทะเบียนบ้านกลาง (ไม่สังกัดชุมชนและเขตการพัฒนา)	๗,๘๖๗	-
<b>รวม</b>		<b>๑๓๑,๙๕๒</b>	<b>๑,๕๗๙</b>

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๓

สำหรับประชากรในทะเบียนบ้านกลางที่ไม่ได้ระบุชุมชน จำนวน ๗,๘๖๗ คน ผู้วิจัยไม่ได้นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ เนื่องจากไม่สามารถระบุตัวบุคคลและสถานที่ที่อาศัยที่จะให้ข้อมูลได้

๒. กลุ่มองค์กรภาคประชาชน ได้แก่ ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน และกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ มูลนิธิ มัสยิด วัด

สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษาความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ศึกษาผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ การแก้ไขปัญหาการตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ดังแสดงในตารางที่ ๓.๒

### ตารางที่ ๓.๒ ประชากรกลุ่มองค์กรภาคประชาชน

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรภาคประชาชน	ประชากร (คน)
๑.	กลุ่มประธานชุมชน	๗๐
๒.	กลุ่มแกนนำสตรี (๓๓ กลุ่ม)	๖๑๐
๓.	กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน	๗๖๖
๔.	กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ	๔๒๐
๕.	กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน	๒๒
๖.	กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ (๒๑ ชมรม)	๓,๕๓๕
<b>รวม</b>		<b>๕,๔๒๓</b>

ที่มา : กองสวัสดิการชุมชน, สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓

สำหรับการคัดเลือกกลุ่มองค์กรภาคประชาชนเพื่อเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) นั้น ในแต่ละเขตพื้นที่การพัฒนาผู้ประเมินได้คัดเลือกตัวแทนจากกลุ่มองค์กรภาคประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง พนักงานครูในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยคณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ศึกษาผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน ผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และผลกระทบที่เกิดขึ้นตามแผนพัฒนาของเทศบาลหลังสถานการณ์โควิด-๑๙ ทั้งนี้เก็บข้อมูลจนกว่าข้อมูลครบถ้วนตามประเด็นการประเมิน จึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล

## เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ออกแบบให้สอดคล้องกับขอบเขตเนื้อหาของการประเมิน โดยจำแนกออกเป็น ๓ ชุด ดังนี้

**๑. แบบสอบถาม (Questionnaire)** เป็นการเก็บข้อมูลจากรูปแบบของคำถามเป็นชุดๆ ที่ได้ถูกรวบรวมไว้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบ เพื่อใช้วัดสิ่งที่ผู้ประเมินต้องการจะวัดจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและบุคลากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งให้ได้ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ทั้งนี้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ท (Linker's Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม คณะผู้ประเมินได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถามแล้วนั้น ไปทำการทดสอบจำนวน ๓๐ ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามว่าข้อคำถามในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) พบว่ามีระดับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ ๐.๘๖ ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมาก หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

**๒. การสนทนากลุ่ม (Focus Group)** เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามแผนพัฒนาของเทศบาลหลังสถานการณ์โควิด-๑๙ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการบริหารงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยมีลักษณะการสนทนาอภิปรายโต้ตอบอย่างอิสระระหว่างสมาชิกในกลุ่มตามประเด็นหรือแนวคำถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน ทั้งนี้มีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนา ซึ่งการสนทนากลุ่มมีผู้ร่วมประมาณ ๖-๑๕ คน ประกอบด้วย ตัวแทนกลุ่มองค์กรภาคประชาชนและประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีใช้วิธีการคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแบบเจาะจงเพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มและตอบวัตถุประสงค์ในการประเมินได้

**๓. การสัมภาษณ์ (Interview)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และผู้บริหารของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยมีแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยกำหนดแนวประเด็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมิน

**๔. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง** เป็นเอกสารชั้นรองหรือเอกสารทุติยภูมิ (Secondary Research) ประกอบด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี กฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่จำเป็นในการประเมินและการปฏิบัติงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เช่น เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) รายงานผลการดำเนินโครงการของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นต้น

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังแสดงในตารางที่ ๓.๓

ตารางที่ ๓.๓ แสดงรายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์

ประเด็นตามวัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	เทคนิค/วิธีการ	แหล่งข้อมูล
๑. เพื่อศึกษาความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	๑.๑ ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) กับวิสัยทัศน์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	- ศึกษาเอกสาร - การสัมภาษณ์ - วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา	- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) - กลุ่มองค์กรภาคประชาชน - เจ้าหน้าที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๒. เพื่อศึกษาถึงผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	๑.๒ การแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	- ศึกษาเอกสาร - การสัมภาษณ์ - วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา	- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) - เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ - กลุ่มองค์กรภาคประชาชน - เจ้าหน้าที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๓. ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	- ศึกษาเอกสาร - การสัมภาษณ์ - วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา	- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) - แผนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

## ตารางที่ ๓.๓ (ต่อ)

ประเด็นตามวัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	เทคนิค/วิธีการ	แหล่งข้อมูล
			- เทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ -เจ้าหน้าที่เทศบาล นครสุราษฎร์ธานี
๔. ศึกษาการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการ ของประชาชน และผลกระทบ จากการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	๓.๑ การแก้ไขปัญหา และ การตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ตามแผนพัฒนาของ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ๓.๒ ผลกระทบจากการ ดำเนินงานตามแผนพัฒนา ของเทศบาลนครสุราษฎร์ ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	- การสนทนากลุ่ม - วิธีการวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยวิธีการ วิเคราะห์เนื้อหา	- ประชาชนที่อยู่ใน เขตเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี - กลุ่มองค์กรภาค ประชาชน
๕. ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี แยกราย ยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ดำเนินงานตามแผนพัฒนา ของเทศบาลนครสุราษฎร์ ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒) ด้านเศรษฐกิจและการ ท่องเที่ยว ๓) ด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	- แบบสอบถาม - วิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิง พรรณา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน - การสนทนากลุ่ม - วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการ วิเคราะห์เนื้อหา	- ประชาชนที่อยู่ใน เขตเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี - กลุ่มองค์กรภาค ประชาชน

## ตารางที่ ๓.๓ (ต่อ)

ประเด็นตามวัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	เทคนิค/วิธีการ	แหล่งข้อมูล
	๔) ด้านการส่งเสริม คุณภาพชีวิต ๕) ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และ ประเพณีท้องถิ่น ๖) ด้านการบริหารจัดการ ที่ดี		
๖. ศึกษาผลกระทบที่ เกิดขึ้นตามแผนพัฒนา ของเทศบาลหลัง สถานการณ์โควิด-๑๙	ผลกระทบที่เกิดขึ้นตาม แผนพัฒนาของเทศบาล หลังสถานการณ์โควิด-๑๙	- การสัมภาษณ์ และการสนทนา กลุ่ม - วิเคราะห์ ข้อมูลด้วย วิธีการวิเคราะห์ เนื้อหา	- กลุ่มองค์กรภาค ประชาชน - เจ้าหน้าที่เทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี
๗. ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะ นำไป ปรับปรุง แก้ไขการ ดำเนินงานตามแผนพัฒนา เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในอนาคต	จุดเด่น จุดด้อย และ ข้อเสนอแนะ นำไป ปรับปรุง แก้ไขการ ดำเนินงานตามแผนพัฒนา และโครงการเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ในอนาคต	- ผู้ประเมิน สังเคราะห์ ข้อมูลด้วย วิธีการวิเคราะห์ เนื้อหา	- ข้อมูลจากการวิเคราะห์ ข้อมูล (Data Analysis) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากประเด็นที่ศึกษา

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. แบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละหรืออัตราส่วนร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลด้านความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

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

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

๒. การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอเป็นความเรียง ซึ่งเป็นวิธีการในทางสังคมศาสตร์เพื่อการศึกษาเนื้อหาของการสื่อสาร ตามประเด็นศึกษาซึ่งประกอบด้วย ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผลการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกราย ยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามแผนพัฒนาของเทศบาลหลังสถานการณ์โควิด-๑๙ และจุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต



## บทที่ ๔

### ผลการประเมิน

ผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยดำเนินการศึกษาประเมินตามวัตถุประสงค์ทั้ง ๗ ข้อ และครอบคลุมแผนการดำเนินงานทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ คณะผู้ประเมินได้กำหนดประเด็นการนำเสนอตามลำดับดังนี้

๑. ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
  ๒. ผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
  ๓. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
  ๔. การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
  ๕. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
  ๖. จุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต
  ๗. ผลกระทบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙
- ผลการประเมินแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

#### ๑. ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ผลการประเมินความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ได้ประมวลจากเอกสารแผนพัฒนาของเทศบาลและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชน เจ้าหน้าที่กองวิชาการและแผนงาน พบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีวิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข” และกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล ๖ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น
๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

จากวิสัยทัศน์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน ๖ ยุทธศาสตร์ โดยในแต่ละยุทธศาสตร์ได้มีแผนงานโครงการที่สนับสนุนทุกยุทธศาสตร์ ซึ่งการกำหนดโครงการในแต่ละปีงบประมาณได้ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน มีการจัดทำประชาคมเพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาจากชุมชนต่างๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการสะท้อนถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อให้โครงการและแผนพัฒนาสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร คณะผู้ศึกษาได้ศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี นำเสนอผลการประเมินตามลำดับ ดังนี้

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นได้มีการดำเนินการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหาความต้องการ นำมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการเพิ่มเติมแผนพัฒนาท้องถิ่น และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อยพบปัญหาในการจัดทำแผนพัฒนา ดังนี้

๑. ประเด็นปัญหาเร่งด่วนของประชาชนบางประเด็นยังไม่ได้รับการพิจารณาเข้าสู่แผนพัฒนา ทำให้การแก้ไขปัญหาไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในทุกประเด็น
๒. ประชาชนส่วนใหญ่ขาดการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อพิจารณาเข้าสู่แผนพัฒนาของเทศบาล
๓. การกำหนดวันและเวลาในการประชุมประชาคมจัดทำแผนพัฒนาไม่เอื้อต่อการเข้าร่วมประชุมของประชาชนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล
๔. ประชาชนส่วนใหญ่ขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล เนื่องจากการกำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์ในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลยังไม่เข้าถึงการรับรู้ของประชาชน
๕. ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลง มีระยะเวลาจำกัดทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่ทำประชาคมรับฟังความคิดเห็นในแต่ละชุมชนได้

## ๒. ผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้กำหนดแผนงานโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ซึ่งระบุจำนวนโครงการและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำแนกรายยุทธศาสตร์ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนโครงการและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ตามแผนพัฒนา  
ท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)

ยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการและงบประมาณ	
	จำนวนโครงการ	งบประมาณ
๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๖๓	๑,๓๑๓,๗๓๔,๑๕๐
๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๘	๓๘,๘๐๐,๐๐๐
๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓	๖,๔๐๐,๐๐๐
๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๒๔	๒๐๒,๐๑๘,๒๔๑
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๖๙	๑๙๖,๖๘๖,๐๐๐
๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๒๖	๒๖,๔๒๒,๐๐๐
<b>รวม</b>	<b>๓๙๓</b>	<b>๑,๗๘๔,๐๖๐,๓๙๑</b>

จากตารางที่ ๔.๑ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้กำหนดแผนงานโครงการและงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) มีการระบุแผนงานโครงการครอบคลุมทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ รวม ๓๙๓ โครงการ งบประมาณรวม ๑,๗๘๔,๐๖๐,๓๙๑ บาท โดยกำหนดโครงการและงบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด รองลงมา ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนดโครงการและงบประมาณจำนวนน้อยที่สุดจากทั้งหมด ๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนา

จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากทุกแหล่งงบประมาณ (เงินตามเทศบัญญัติ และเงินสะสม ดังแสดงในตารางที่ ๔.๒

ตารางที่ ๔.๒ โครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ที่ได้รับการจัดสรร  
งบประมาณ

ยุทธศาสตร์	โครงการและงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓			
	โครงการ/งบประมาณ ตามแผน		โครงการ/งบประมาณ ที่ได้รับการจัดสรร	
	โครงการ	งบประมาณ	โครงการ	งบประมาณ
๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	๑๖๓	๑,๓๑๓,๗๓๔,๑๕๐	๘๘	๑๔๑,๓๔๔,๑๗๐
๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้าน เศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๘	๓๘,๘๐๐,๐๐๐	๗	๓๗,๓๖๐,๐๐๐
๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการ จัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๓	๖,๔๐๐,๐๐๐	๒	๖๐๐,๐๐๐
๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๒๔	๒๐๒,๐๑๘,๒๔๑	๑๒๐	๑๘๐,๑๒๒,๒๔๑
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้าน การศึกษาศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น	๖๙	๑๙๖,๖๘๖,๐๐๐	๔๕	๑๔๓,๑๒๓,๒๔๐
๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการ บริหารจัดการที่ดี	๒๖	๒๖,๔๒๒,๐๐๐	๒๑	๑๗,๘๐๒,๐๐๐
<b>รวม</b>	<b>๓๙๓</b>	<b>๑,๗๘๔,๐๖๐,๓๙๑</b>	<b>๒๘๓</b>	<b>๕๒๐,๓๕๑,๖๕๑</b>

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าภาพรวมมีการกำหนดโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๓๙๓ โครงการ รวมงบประมาณ ๑,๗๘๔,๐๖๐,๓๙๑ บาท โดยได้รับการจัดสรร งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการตามแผนจากทุกแหล่งงบประมาณ จำนวน ๒๘๓ โครงการ คิดเป็น ร้อยละ ๗๒.๐๑ ของโครงการตามแผน งบประมาณรวม ๕๒๐,๓๕๑,๖๕๑ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ ของงบประมาณตามแผน โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตได้รับการจัดสรร งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการมากที่สุด จำนวน ๑๘๐,๑๒๒,๒๔๑ บาทเพื่อใช้ในการดำเนินงาน ๑๒๐ โครงการ รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น จำนวน ๑๔๓,๑๒๓,๒๔๐ บาท เพื่อใช้ในการดำเนินงาน ๔๕ โครงการ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการ น้อยที่สุด จำนวน ๖๐๐,๐๐๐ บาท เพื่อใช้ในการดำเนินงาน ๒ โครงการ

### ๓. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้กำหนดแผนงานโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ซึ่งระบุจำนวนโครงการและจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๒๘๓ โครงการ รวมงบประมาณ ๕๒๐,๓๕๑๖๕๑ บาท ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีดังนี้

#### ๓.๑ ผลการดำเนินงานโครงการ

สรุปจำนวนโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและที่ได้ดำเนินการ (ดำเนินการแล้วเสร็จและอยู่ระหว่างดำเนินการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๓-๔.๔

#### ตารางที่ ๔.๓ โครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและที่ได้ดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ยุทธศาสตร์	โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓		ร้อยละ
	โครงการตามแผน	โครงการที่ได้ดำเนินการ	
๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๘๘	๘๓	๙๔.๓๒
๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๗	๕	๗๑.๔๓
๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒	๒	๑๐๐.๐๐
๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๒๐	๑๑๑	๙๒.๕๐
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๔๕	๓๔	๗๕.๕๖
๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๒๑	๑๕	๗๑.๔๓
<b>รวม</b>	<b>๒๘๓</b>	<b>๒๕๐</b>	<b>๘๘.๓๔</b>

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าภาพรวมจากการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๒๘๓ โครงการ มีการดำเนินการจำนวน ๒๕๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๔ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินโครงการสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมา ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๒ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดีที่มีการดำเนินโครงการต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓

**ตารางที่ ๔.๔ แสดงสถานะการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	โครงการที่ดำเนินการเสร็จ		โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		โครงการที่ยังไม่ได้ดำเนินการ		โครงการที่ยกเลิก		โครงการทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๕๕	๖๒.๕๐	๒๘	๓๑.๘๒	-	-	๕	๕.๖๘	๘๘	๑๐๐
๒.ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๔	๕๗.๑๔	๑	๑๔.๒๙	๒	๒๘.๕๗	-	-	๗	๑๐๐
๓.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	๒	๑๐๐
๔.ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๐๙	๙๐.๘๓	๒	๑.๖๗	๔	๓.๓๓	๕	๔.๑๗	๑๒๐	๑๐๐
๕.ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น	๒๕	๕๕.๕๖	๙	๒๐.๐๐	๑	๒.๒๒	๑๐	๒๒.๒๒	๔๕	๑๐๐
๖.ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๑๔	๖๖.๖๗	๑	๔.๗๖	๒	๙.๕๒	๔	๑๙.๐๕	๒๑	๑๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๙</b>	<b>๗๓.๘๕</b>	<b>๔๑</b>	<b>๑๔.๔๙</b>	<b>๙</b>	<b>๓.๑๘</b>	<b>๒๔</b>	<b>๘.๔๘</b>	<b>๒๘๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าสถานะการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๐๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๕ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๙ และยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๘ ส่วนโครงการที่ยกเลิกจำนวน ๒๔ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่ดำเนินโครงการแล้วเสร็จและสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานเรียงตามลำดับ ดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น โดยมีรายละเอียดแต่ละยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีจำนวนโครงการตามแผนพัฒนาฯ จำนวน ๒ โครงการ ดำเนินการเสร็จ จำนวน ๒ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาฯ แล้วเสร็จจำนวน ๑๐๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี มีการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาฯ แล้วเสร็จจำนวน ๑๔ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ โครงการ คิดเป็น ร้อยละ ๔.๗๖

๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมีการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาฯ แล้วเสร็จจำนวน ๕๕ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๘ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒

๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาฯ แล้วเสร็จจำนวน ๔ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ท้องถิ่นมีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาฯ แล้วเสร็จจำนวน ๒๕ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

### ๓.๒ ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ

สรุปจำนวนงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ได้รับจัดสรรและดำเนินการเบิกจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓) ดังแสดงในตารางที่ ๔.๕-๔.๖

ตารางที่ ๔.๕ งบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ได้รับจัดสรรเปรียบเทียบกับงบประมาณ ที่ดำเนินการเบิกจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	งบประมาณ (บาท)		ร้อยละ
	ได้รับการจัดสรร	ดำเนินการเบิกจ่าย	
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๔๑,๓๔๔,๑๗๐	๓๒,๘๓๓,๑๓๙.๐๒	๒๓.๒๓
๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๓๗,๓๖๐,๐๐๐	๔,๓๙๐,๓๖๐.๐๐	๑๑.๗๕
๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๐๐,๐๐๐	๒๔๖,๔๕๐.๐๐	๔๑.๐๘
๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๘๐,๑๒๒,๒๔๑	๑๕๒,๔๘๑,๘๗๖.๘๒	๘๔.๖๕
๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๑๔๓,๑๒๓,๒๔๐	๙๔,๘๕๒,๐๔๔.๒๓	๖๖.๒๗
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๑๗,๘๐๒,๐๐๐	๑,๑๖๕,๘๙๕.๔๕	๖.๕๕
<b>รวม</b>	<b>๕๒๐,๓๕๑,๖๕๑</b>	<b>๒๘๕,๙๖๙,๗๖๕.๕๒</b>	<b>๕๔.๙๖</b>

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าภาพรวมมีการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รวมจำนวน ๕๒๐,๓๕๑,๖๕๑ บาท โดยดำเนินการเบิกจ่ายแล้ว จำนวน ๒๘๕,๙๖๙,๗๖๕.๕๒ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๖ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการเบิกจ่ายงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๕ รองลงมา ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ

๖๖.๒๗ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี มีการเบิกจ่ายงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๕

สรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำแนกตามแหล่งงบประมาณ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓) ดังแสดงในตารางที่ ๔.๖

**ตารางที่ ๔.๖ แสดงผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำแนกตามแหล่งงบประมาณ**

ยุทธศาสตร์ การพัฒนา	เทศบัญญัติ		เงินสะสม		รวม	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
๑.ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน	๒๘,๑๔๓,๑๓๙.๐๒	๘๕.๗๒	๔,๖๙๐,๐๐๐.๐๐	๑๔.๒๘	๓๒,๘๓๓,๑๓๙.๐๒	๑๐๐.๐๐
๒.ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว	๔,๓๙๐,๓๖๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	-	-	๔,๓๙๐,๓๖๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓.ด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๒๔๖,๔๕๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	-	-	๒๔๖,๔๕๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
๔.ด้านการส่งเสริม คุณภาพชีวิต	๑๕๒,๔๘๑,๘๗๖.๘๒	๑๐๐.๐๐	-	-	๑๕๒,๔๘๑,๘๗๖.๘๒	๑๐๐.๐๐
๕.ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี ท้องถิ่น	๙๔,๘๕๒,๐๔๔.๒๓	๑๐๐.๐๐	-	-	๙๔,๘๕๒,๐๔๔.๒๓	๑๐๐.๐๐
๖.ด้านการบริหาร จัดการที่ดี	๑,๑๖๕,๘๙๕.๔๕	๑๐๐.๐๐	-	-	๑,๑๖๕,๘๙๕.๔๕	๑๐๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๘๑,๒๗๙,๗๖๖</b>	<b>๙๘.๓๖</b>	<b>๔,๖๙๐,๐๐๐</b>	<b>๑.๖๔</b>	<b>๒๘๕,๙๖๙,๗๖๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ภาพรวมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการเบิกจ่ายงบประมาณทั้งหมดจำนวน ๒๘๕,๙๖๙,๗๖๖ บาท โดยเบิกจ่ายตามเทศบัญญัติ จำนวน ๒๘๑,๒๗๙,๗๖๖ บาท คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๖ และเบิกจ่ายจากเงินสะสม จำนวน ๔,๖๙๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๔ โดยมีเพียงยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานที่เบิกจ่ายจากเงินสะสมเพิ่มเติมจากงบประมาณตามเทศบัญญัติ เนื่องจากยุทธศาสตร์อื่นที่ได้รับจัดสรรงบประมาณเงินสะสมยังอยู่ในระหว่างดำเนินโครงการ



#### ๔. การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มองค์กรภาคประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จากการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลโดยจำแนกตามยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อแก้ไขปัญหา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนใหญ่ยังตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร และจากการดำเนินงานบางโครงการยังเกิดผลกระทบต่อประชาชน ดังนี้

๑.๑ ประชาชนขาดการรับรู้การดำเนินงานโครงการ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์และการสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น โครงการปรับปรุงพัฒนาถนน ทางเดินเท้าและท่อระบายน้ำ เป็นต้น ดังนั้นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลาย เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนในพื้นที่ที่มีการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการให้ครอบคลุมและทั่วถึง โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นต้น

๑.๒ การตอบสนองต่อการแสดงความคิดเห็นของประชาชนเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้รับการตอบสนองจากผู้ที่เกี่ยวข้องน้อย โดยเฉพาะโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานจากเหตุผลดังกล่าวทำให้ส่งผลกระทบต่อ การสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาจากภาคประชาชนน้อย ดังนั้นเทศบาลควรต้องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนให้มากขึ้น อันจะนำไปสู่การสร้างการรับรู้ ความเข้าใจและเจตคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในอนาคตต่อไป

๑.๓ โครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จส่วนใหญ่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากบางโครงการไม่ได้เกิดจากปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงประเด็น ซึ่งเมื่อเทียบกับจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานโครงการอาจเกิดความคุ้มค่าที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นเทศบาลควรปรับแผนงานและโครงการตามงบประมาณประจำปีที่ได้รับจัดสรรให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน

๑.๔ การดำเนินงานโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานบางโครงการยังมีผลกระทบต่อประชาชนในระหว่างดำเนินงาน เช่น การปรับปรุงท่อระบายน้ำ ถนน ทางเดินเท้า เป็นต้น ซึ่งอาจเกิด

ความไม่สะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนได้ ดังนั้นเทศบาลควรมีการวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินการก่อสร้างดังกล่าวและหามาตรการแก้ไขปัญหาในระยะสั้น ๆ ให้กับประชาชนเพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานโครงการ นอกจากนี้ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการวิเคราะห์แผนการแก้ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ ๆ ในลักษณะเดิม ๆ

กล่าวได้ว่าการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยดังนั้น เทศบาลควรทำความเข้าใจโดยการสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้มากขึ้น รวมทั้งการวางแผนการพัฒนาและแก้ไขปัญหายังเป็นระบบให้ตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในอนาคตต่อไป

**๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว** พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวโดยรวมพบว่า โครงการส่วนใหญ่มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่เต็มที่เท่าที่ควร และพบผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อประชาชน ดังนี้

๒.๑ เทศบาลมีการจัดโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ครอบคลุมทุกชุมชนแต่ขาดการติดตามประเมินผลและการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบว่า ส่วนใหญ่เป็นโครงการในลักษณะการอบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะในการประกอบอาชีพ แต่การกำหนดแผนหรือวิธีการในการนำสินค้าออกสู่ตลาดยังไม่มีแผนการดำเนินการพัฒนาในด้านนี้ชัดเจน ซึ่งทำให้ผลผลิตที่ได้จากการฝึกอบรมไม่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนได้อย่างยั่งยืนครบวงจร

๒.๒ การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและร่วมรับผลประโยชน์ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น กิจกรรมออกร้านในงานประเพณีประจำปี เป็นต้นเนื่องจากเทศบาลได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินงานส่งผลให้ประชาชนไม่มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือมีส่วนร่วมน้อยนอกจากนี้ประชาชนเห็นว่าการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เทศบาลให้ความสำคัญกับภาคประชาชนน้อยแต่ไปให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการและภาคธุรกิจมากกว่า ดังนั้น เทศบาลควรให้ความสำคัญกับภาคประชาชน โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการนำผลิตภัณฑ์ชุมชนมาจำหน่ายในงานและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างรายได้

๒.๓ การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวชุมชน พบว่า ยังได้รับการสนับสนุนจากเทศบาลค่อนข้างน้อย ดังนั้น เทศบาลควรดำเนินการสนับสนุนและผลักดันให้ชุมชนมีกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนที่หลากหลายให้มากขึ้น ก่อให้เกิดโอกาสทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้กับประชาชนอย่างแท้จริง

๒.๔ กลุ่มทุนภายนอกที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในพื้นที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะเมื่อมีการจัดงานเทศกาลประจำปีของเทศบาลจะพบว่าประชาชนขาดโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการเนื่องจากข้อจำกัดด้านทุนส่งผลให้ธุรกิจขนาดเล็กของประชาชนไม่สามารถแข่งขันกับทุนขนาดใหญ่ได้ปัญหาดังกล่าวควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจของประชาชนในพื้นที่

จากที่กล่าวมาสะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ผลจากการดำเนินงานดังกล่าวประชาชนยังขาดโอกาสการเข้าถึงและรับผลประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ

**๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพบว่า** การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อแก้ไขปัญหาที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในหลายประเด็น และประชาชนได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๓.๑ ปัญหากระบวนการจัดการขยะพบว่า ระบบการจัดการขยะยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้เกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

๑) ปริมาณขยะในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีจำนวนมาก เนื่องด้วยมีประชากรทั้งที่เป็นประชากรตามทะเบียนราษฎรในพื้นที่และประชากรแฝงจำนวนมาก

๒) ประชาชนขาดจิตสำนึกในการจัดการขยะจากครัวเรือน

๓) การจัดเก็บขยะไม่ทั่วถึง

๔) ช่วงระยะเวลาการจัดเก็บขยะไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน กล่าวคือ มีการจัดเก็บขยะเฉพาะช่วงเวลาเย็น นอกเหนือจากเวลาดังกล่าว พบว่าไม่มีการจัดเก็บขยะเพิ่มเติม รวมถึงไม่มีการจัดเก็บขยะที่ล้นถังและบริเวณรอบๆ ถึงขยะให้เรียบร้อย

๓.๒ ปัญหามลพิษด้านสิ่งแวดล้อมยังคงเป็นปัญหาที่สร้างความเดือดร้อนต่อประชาชนในพื้นที่อย่างมาก โดยพบว่าปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น ทั้งมลพิษทางเสียง มลพิษทางอากาศ และมลพิษทางน้ำ ยังไม่ได้รับการดำเนินการแก้ไขในเชิงปริมาณที่ผ่านมา คือ มลพิษทางเสียงที่เกิดจากสถานบันเทิงยามค่ำคืนซึ่งเทศบาลไม่ได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง ทำให้ปัญหายังคงสืบเนื่องมาถึงปัจจุบันปัญหา มลพิษทางน้ำ ซึ่งเกิดจากระบบการควบคุมดูแลระบบการบำบัดน้ำเสียที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสถานประกอบการบางแห่งไม่มีระบบการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ซึ่งในประเด็นดังกล่าวเทศบาลได้มีการประชุมเพื่อแก้ไขแต่พบว่ายังไม่เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับปัญหา มลพิษทางอากาศ ด้วยจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วในเขตเทศบาล รวมถึงการขาดความจริงจังในการควบคุมการปล่อยควันเสียของรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน

ดังนั้นการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจากแผนพัฒนานั้นยังไม่สะท้อนผลกระทบต่อความต้องการของประชาชนมากนัก

การดำเนินงานของเทศบาลยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

**๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบว่า** การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อแก้ไขปัญหาที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนหลายประเด็นประชาชนได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๔.๑ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในพื้นที่ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึงส่วนใหญ่จะเป็นวัยพึ่งพาได้แก่ เด็กและผู้สูงอายุ เนื่องจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายไม่ได้ให้ความสนใจต่อกิจกรรมที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการให้มากนักรวมถึงในบางกิจกรรมที่เทศบาลดำเนินการให้ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่

๔.๒ เจ้าหน้าที่เทศบาลควรเพิ่มบทบาทในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนเพื่อนำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน กล่าวคือควรวางแผนในการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่นำไปสู่การป้องกันมากกว่าการแก้ไข

๔.๓ โครงการหรือกิจกรรมที่ประสบความสำเร็จเป็นที่พึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกกระบวนการ ประเด็นนี้จึงเป็นสิ่งที่เทศบาลควรเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมจากประชาชน

กล่าวได้ว่าการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสามารถแก้ไขปัญหาเพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในระดับหนึ่ง หากแต่ยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจมากนักจากประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้เพราะการดำเนินงานบางโครงการไม่ได้แก้ไขปัญหาที่ประชาชนเผชิญอยู่จึงทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกประเด็น ผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลที่มีต่อประชาชนจึงยังไม่เห็นผลเชิงประจักษ์เท่าที่ควร

**๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นพบว่า** การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อแก้ไขปัญหาที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ไม่ครบถ้วน ประชาชนได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๕.๑ โครงการด้านการศึกษาที่ดำเนินการโดยเทศบาลส่งผลกระทบที่ดีต่อประชาชนอย่างแท้จริง โดยเฉพาะการสนับสนุนงบประมาณให้แก่สถานศึกษาที่อยู่ภายใต้ระเบียบของเทศบาล ซึ่งทำให้เด็กและเยาวชนได้รับการพัฒนาด้านการศึกษาและสิ่งสนับสนุนการศึกษาอย่างครบถ้วน

๕.๒ การจัดกิจกรรมสืบสานศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะประเพณีชักพระ พบว่า การจัดกิจกรรมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานียังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชน กล่าวคือ เทศบาลได้มอบหมายให้หน่วยงานภาคเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดกิจกรรม ส่งผลให้ภาคชุมชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนิน

กิจกรรม อีกทั้งการจัดกิจกรรมประเพณีซึกพระที่ดำเนินการโดยภาคเอกชนไม่ได้สะท้อนหรือแสดงให้เห็นถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมดั้งเดิมของชาวจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๕.๓ ประเพณีท้องถิ่นบางอย่างถูกละเลยและขาดการสนับสนุนจากเทศบาลอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้บริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้ความหมายของประเพณีดั้งเดิมเปลี่ยนแปลงไป ความเข้าใจในด้านประเพณีของคนรุ่นใหม่คลาดเคลื่อนไปจากความหมายในอดีต ดังนั้นเทศบาลควรปลูกฝังวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อให้เยาวชนรุ่นใหม่ได้ตระหนัก เข้าใจ และหวงแหนในวัฒนธรรมของท้องถิ่นตนเอง เช่น บรรจุหลักสูตรวิชาวัฒนธรรมท้องถิ่นเข้าสู่ระบบการศึกษาในทุกรูปแบบ เป็นต้น

กล่าวได้ว่าการดำเนินงานตามแผนพัฒนาในด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเกิดผลดีต่อประชาชนในพื้นที่อย่างมากโดยเฉพาะในส่วนของการศึกษา อย่างไรก็ตามพบว่า การตอบสนองความต้องการในด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นยังไม่ประสบความสำเร็จมากนัก ซึ่งประเด็นดังกล่าวเทศบาลควรศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนเพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น

**๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดีพบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อแก้ไขปัญหาตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเต็มประสิทธิภาพค่อนข้างน้อย ประชาชนได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้**

๖.๑ กระบวนการมีส่วนร่วมจากประชาชนยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมในทุกกิจกรรม เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาของประชาชน คือ ประชาชนมีความจำเป็นต้องประกอบอาชีพในวันและเวลาราชการ ในขณะที่บุคลากรของเทศบาลไม่มีการปฏิบัติงานในวันและเวลานอกราชการ ทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งควรมีการปรับเปลี่ยนช่วงวันและเวลาที่เหมาะสมเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมมากขึ้น

๖.๒ การเสนอความต้องการหรือโครงการของชุมชนที่ได้เสนอให้แก่เทศบาลไม่ได้ถูกนำไปบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเทศบาลหรือเทศบัญญัติ เพราะประชาชน/ชุมชนมีส่วนร่วมเฉพาะในการประชุมประชาคมเพื่อนำเสนอความต้องการ ส่วนการนำข้อมูลเข้าสู่แผนพัฒนาเป็นไปตามกลไกสภาผ่านตัวแทน

๖.๓ โครงการและแผนงานที่บรรจุไว้ในเทศบัญญัติโดยส่วนใหญ่เป็นไปตามความต้องการของเทศบาล ซึ่งไม่ได้ตอบสนองความต้องการของชุมชนทุกประเด็น

๖.๔ สมาชิกสภาเทศบาลแสดงบทบาทและหน้าที่เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่น้อย

๖.๕ บุคลากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต้องมีการทำงานในเชิงรุกมากขึ้น

๖.๖ การรับรู้แผนงานโครงการและการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจำกัดอยู่เฉพาะคนบางกลุ่มเท่านั้น เช่น ผู้นำชุมชน คณะกรรมการชุมชน อสม. เป็นต้น

สรุปได้ว่าการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการบริหารจัดการที่ดี ยังไม่สะท้อนความต้องการของประชาชนมากนัก โดยเฉพาะด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการของประชาชนยังอยู่ในระดับต่ำ จึงเป็นสิ่งที่เทศบาลต้องทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวอันจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลในโอกาสต่อไป

## ๕. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาจำแนกตามยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน และภาพรวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ตอนที่ ๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ ๔.๗ แสดงจำนวนและค่าร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๑,๕๗๙)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๖๗๔	๔๒.๖๙
หญิง	๙๐๕	๕๗.๓๑

#### ตารางที่ ๔.๗ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๑,๕๗๙)	ร้อยละ
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๘๗	๕.๕๑
๒๑ – ๓๐ ปี	๒๕๔	๑๖.๐๙
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๓๓	๒๑.๐๙
๔๑ – ๕๐ ปี	๓๘๒	๒๔.๑๙
๕๑ – ๖๐ ปี	๓๖๗	๒๓.๒๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๕๖	๙.๘๘
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๔๖๒	๒๙.๒๖

มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๕๓๔	๓๓.๘๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓๔	๘.๔๙
ปริญญาตรี	๓๗๗	๒๓.๘๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๕	๑.๕๘
อื่น ๆ	๔๗	๒.๙๘
<b>๔. อาชีพหลัก</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑๙	๗.๕๔
เกษตรกร	๒๐๐	๑๒.๖๗
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๗๙	๕.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๗๗๙	๔๙.๓๔
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๗๒	๑๗.๒๓
อื่น ๆ	๑๓๐	๘.๒๓
<b>๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี</b>		
ต่ำกว่า ๕ ปี	๑๔๙	๙.๔๔
๕ - ๑๐ ปี	๒๖๕	๑๖.๗๘
๑๑ - ๑๕ ปี	๒๑๙	๑๓.๘๗
๑๖ - ๒๐ ปี	๒๑๖	๑๓.๖๘
มากกว่า ๒๐ ปี	๗๓๐	๔๖.๒๓
<b>๖. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี</b>		
๑ - ๓ ครั้ง	๓๗๘	๒๓.๙๔
๔ - ๖ ครั้ง	๕๒๗	๓๓.๓๘
๗ - ๙ ครั้ง	๒๖๖	๑๖.๘๕
๑๐ - ๑๒ ครั้ง	๑๓๖	๘.๖๑
มากกว่า ๑๒ ครั้ง	๘๓	๕.๒๖

จากตารางที่ ๔.๗ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๑ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๙ มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๙ รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๔ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๒ รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๖ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๔ รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๓ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมากกว่า ๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๓ รองลงมา ระหว่าง ๕-๑๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๘ ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ๑-๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๘ รองลงมา ไม่ได้ไปใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๔

#### ตอนที่ ๒.๑ ความพึงพอใจต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๘

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑.เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาล	๓.๒๓	๐.๙๘	๖๔.๖๒	ปานกลาง	๑
๒. เทศบาลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาล	๓.๐๖	๐.๙๘	๖๑.๒๕	ปานกลาง	๒
๓. ประชาชนได้มีโอกาสในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินใจในการจัดกิจกรรมโครงการพัฒนาต่างๆของเทศบาล	๓.๐๒	๑.๐๒	๖๐.๓๙	ปานกลาง	๕
๔.เทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมในกระบวนการวางแผนพัฒนาเทศบาลตามขั้นตอน	๒.๙๗	๑.๐๔	๕๙.๓๙	ปานกลาง	๘
๕. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม โครงการต่าง ๆ	๓.๐๕	๑.๐๐	๖๐.๙๙	ปานกลาง	๓
๖. เทศบาลได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการการดำเนินงานของเทศบาล เช่นเป็นตัวแทนของชุมชนเป็นกรรมการตรวจรับกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการ เป็นต้น	๓.๐๐	๑.๐๓	๖๐.๐๐	ปานกลาง	๖
๗. เทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล	๒.๙๙	๑.๐๕	๕๙.๘๐	ปานกลาง	๗
๘. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งานงบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาล	๒.๘๔	๑.๐๗	๕๖.๘๒	ปานกลาง	๑๑
๙. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานตามแผน โครงการกิจกรรมการพัฒนาของเทศบาล	๒.๙๓	๑.๐๓	๕๘.๖๓	ปานกลาง	๑๐
๑๐. แผนงาน โครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้	๒.๙๕	๑.๐๕	๕๙.๐๘	ปานกลาง	๙
๑๑. แผน โครงการพัฒนาของเทศบาลในรอบปีที่	๓.๐๔	๑.๐๑	๖๐.๗๗	ปานกลาง	๔



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
ผ่านมาเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นทำให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนและภาพรวมของชุมชนในด้าน ต่างๆ ดีขึ้น					
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๐๑</b>	<b>๑.๐๓</b>	<b>๖๐.๑๖</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ ๔.๘ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ  
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 3.01$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๖ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นเทศบาลเปิดโอกาสให้  
ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.23$ ) หรือ  
คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๒ รองลงมาคือประเด็นเทศบาลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา  
แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาล ( $\bar{X} = 3.06$ ) คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๕ ส่วนประเด็น  
ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด  
( $\bar{X} = 2.84$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๒

#### ตอนที่ ๒.๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาลนคร  
สุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ ๔.๙- ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน	๓.๒๗	๑.๐๔	๖๕.๔๒	ปานกลาง	๑
๒. การก่อสร้าง การปรับปรุงทางเดินเท้า	๓.๑๑	๑.๐๒	๖๒.๑๕	ปานกลาง	๕
๓. การก่อสร้างและบำรุงรักษาสะพาน ท่าเทียบเรือ	๓.๑๐	๑.๐๓	๖๑.๙๑	ปานกลาง	๖
๔. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบท่อระบายน้ำ คู คลอง ระบายน้ำ และระบบการระบายน้ำ	๓.๐๔	๑.๐๘	๖๐.๗๑	ปานกลาง	๘
๕. การปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสง สว่าง ในพื้นที่สาธารณะ	๓.๒๕	๑.๐๑	๖๕.๐๔	ปานกลาง	๒

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๖. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปา หรือระบบน้ำประปา	๓.๒๑	๑.๐๐	๖๔.๑๐	ปานกลาง	๓
๗. การจัดระเบียบระบบการจราจร	๓.๐๕	๑.๐๔	๖๐.๙๔	ปานกลาง	๗
๘. การปรับปรุงการจัดวางผังเมือง	๓.๐๒	๑.๐๐	๖๐.๔๓	ปานกลาง	๙
๙. การปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา และสถานที่นันทนาการต่างๆ	๓.๑๓	๑.๑๐	๖๒.๖๓	ปานกลาง	๔
ภาพรวม	๓.๑๓	๑.๐๔	๖๒.๕๙	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๔.๙ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๙ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการก่อสร้าง การปรับปรุงถนนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.27$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๒ รองลงมาคือประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า แสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ ( $\bar{X} = 3.25$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๔ ส่วนประเด็นการปรับปรุงการจัดวางผังเมืองมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.02$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๓

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน	๓.๑๓	๑.๐๓	๖๒.๕๒	ปานกลาง	๓
๒. การพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ /	๓.๑๒	๑.๐๒	๖๒.๔๖	ปานกลาง	๕

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
ร้านค้า ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน					
๓. การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ	๓.๑๒	๑.๐๔	๖๒.๕๐	ปานกลาง	๔
๔. การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวให้มีความรู้เพื่อพร้อมในการปฏิบัติงาน	๓.๐๗	๑.๐๐	๖๑.๔๘	ปานกลาง	๖
๕. การส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศ	๓.๐๐	๑.๐๕	๖๐.๐๖	ปานกลาง	๘
๖. การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น ประเพณีชักพระ การแข่งขันเรือยาว	๓.๓๑	๑.๐๘	๖๖.๑๒	ปานกลาง	๑
๗. การสนับสนุนและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนภายในชุมชนให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง	๓.๐๖	๑.๐๖	๖๑.๑๔	ปานกลาง	๗
๘. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การกำหนดและบังคับใช้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง	๓.๑๙	๑.๐๒	๖๓.๘๐	ปานกลาง	๒
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๑๓</b>	<b>๑.๐๔</b>	<b>๖๒.๕๑</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ ๔.๑๐ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๑๓$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๑ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น ประเพณีชักพระ การแข่งขันเรือยาว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = ๓.๓๑$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๑๒ รองลงมาคือประเด็นการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การกำหนดและบังคับใช้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ( $\bar{X} = ๓.๑๙$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๐ ส่วนประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = ๓.๐๐$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๖

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การบริหารจัดการการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	๓.๑๒	๑.๐๑	๖๒.๓๓	ปานกลาง	๔
๒. การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๑๘	๐.๙๗	๖๓.๕๖	ปานกลาง	๑
๓. การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน	๓.๑๔	๐.๙๗	๖๒.๘๒	ปานกลาง	๒
๔. การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ	๓.๑๓	๐.๙๘	๖๒.๕๓	ปานกลาง	๓
๕. การรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๐๙	๑.๐๐	๖๑.๘๙	ปานกลาง	๕
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๑๓</b>	<b>๐.๙๙</b>	<b>๖๒.๖๓</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ ๔.๑๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.18$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน ( $\bar{X} = 3.14$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๒ ส่วนประเด็นการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.09$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๙

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การจัดการบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชน	๓.๒๘	๐.๙๙	๖๕.๖๕	ปานกลาง	๑
๒. การบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๓.๑๕	๑.๐๒	๖๒.๙๕	ปานกลาง	๔
๓. การจัดการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ และเด็กด้อยโอกาส	๓.๒๓	๑.๐๑	๖๔.๖๖	ปานกลาง	๒
๔. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน	๓.๑๔	๑.๐๔	๖๒.๘๐	ปานกลาง	๕
๕. การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่าย กลุ่มมูลนิธิต่างๆ ในชุมชน	๓.๑๐	๐.๙๘	๖๑.๙๓	ปานกลาง	๖
๖. การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยการจัดโครงการหรือกิจกรรมการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดโครงการออกกำลังกาย การจัดโครงการให้ความรู้ด้านสุขภาพ	๓.๑๙	๑.๐๓	๖๓.๘๐	ปานกลาง	๓
๗. การตรวจแผนกจ่ายจำหน่ายอาหารตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร	๓.๐๔	๑.๐๑	๖๐.๗๕	ปานกลาง	๗
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๑๖</b>	<b>๑.๐๑</b>	<b>๖๓.๒๒</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ ๔.๑๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๒ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การจัดการบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.28$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๕ รองลงมาคือประเด็นการจัดการบริการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ และเด็กด้อยโอกาส ( $\bar{X} = 3.23$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๖ ส่วนประเด็นการตรวจแผนกจ่ายจำหน่ายอาหารตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.04$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๕

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การให้ความสำคัญในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	๓.๒๔	๐.๙๙	๖๔.๗๙	ปานกลาง	๒
๒. การส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาระบบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ	๓.๒๐	๐.๙๙	๖๔.๐๓	ปานกลาง	๕
๓. การจัดโครงการที่เป็นกิจกรรมทางศาสนา	๓.๒๓	๑.๐๓	๖๔.๖๖	ปานกลาง	๔
๔. การส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์	๓.๑๘	๑.๐๔	๖๓.๕๓	ปานกลาง	๗
๕. การส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น ทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน	๓.๑๙	๑.๐๔	๖๓.๘๓	ปานกลาง	๖
๖. การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น	๓.๔๒	๐.๙๙	๖๘.๓๒	มาก	๑
๗. โรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและชุมชน	๓.๒๓	๐.๙๖	๖๔.๗๐	ปานกลาง	๓
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๒๔</b>	<b>๑.๐๑</b>	<b>๖๔.๘๔</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ ๔.๑๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการศึกษาศาสนาศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการศึกษาศาสนาศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘๔ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.42$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๒ รองลงมาคือประเด็นการให้ความสำคัญในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ( $\bar{X} = 3.24$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๙ ส่วนประเด็นการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.18$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๓

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และตรวจสอบการบริหารจัดการ	๒.๙๙	๐.๙๙	๕๙.๗๘	ปานกลาง	๔
๒. มีการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอร์รัปชันอย่างเป็นรูปธรรม	๒.๙๗	๑.๐๒	๕๙.๓๔	ปานกลาง	๖
๓. มีการจัดให้มีบริการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	๓.๐๖	๑.๐๔	๖๑.๒๗	ปานกลาง	๒
๔. มีการจัดบริการช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลนครและประชาชน เช่น Hotline สายด่วนLine Facebook เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ	๓.๐๕	๑.๐๕	๖๑.๐๑	ปานกลาง	๓
๕. มีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมายที่บังคับใช้ให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	๓.๐๙	๐.๙๘	๖๑.๘๑	ปานกลาง	๑
๖. มีความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการ	๒.๙๘	๑.๐๒	๕๙.๖๑	ปานกลาง	๕
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๐๒</b>	<b>๑.๐๒</b>	<b>๖๐.๔๗</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ ๔.๑๔ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๗ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมายที่บังคับใช้ ให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.09$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๑ รองลงมาคือประเด็นมีการจัดให้มีบริการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.05$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๗ ส่วนประเด็นมีการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 2.97$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๔

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อให้บริการกับประชาชน	๓.๑๑	๑.๐๒	๖๒.๒๐	ปานกลาง	๓
๒. มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน	๓.๑๓	๑.๐๓	๖๒.๗๐	ปานกลาง	๑
๓. มีการเตรียมความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร	๓.๑๑	๑๐.๐๑	๖๒.๒๙	ปานกลาง	๒
๔. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่างชัดเจน	๓.๐๙	๑.๐๐	๖๑.๘๐	ปานกลาง	๔
๕. มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	๓.๐๖	๐.๙๙	๖๑.๑๙	ปานกลาง	๕
๖. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	๓.๐๔	๐.๙๘	๖๐.๘๙	ปานกลาง	๖
๗. เทศบาลมีการลงพื้นที่พบประชาชน	๒.๘๒	๑.๐๗	๕๖.๓๑	ปานกลาง	๗
<b>ภาพรวม</b>	<b>๓.๐๕</b>	<b>๑.๐๒</b>	<b>๖๑.๐๕</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ ๔.๑๕ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๕ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นมีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 3.13$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๐ รองลงมาคือประเด็นมีการเตรียมความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร ( $\bar{X} = 3.11$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๙ ส่วนประเด็นเทศบาลมีการลงพื้นที่พบประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 2.82$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๑

**๖. จุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต**



## ๖.๑ จุดเด่น

### ๖.๑.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า

(๑) ได้รับการจัดสรรงบประมาณเป็นลำดับที่สองเมื่อเทียบกับยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ

(๒) จัดให้มีโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สวนสาธารณะ ระบบไฟฟ้าแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะได้เป็นอย่างดีและมีความพร้อมให้บริการแก่ประชาชน

### ๖.๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า

(๑) สถานที่ตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว การคมนาคม เศรษฐกิจ และส่วนราชการเอื้อต่อการพัฒนาและส่งเสริมต่อเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

(๒) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น ประเพณีชักพระทอดผ้าป่าและแข่งขันเรือยาวเป็นประจำทุกปี เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างมาก

(๓) การสร้างสัญลักษณ์ (Landmark) ปลาواه ฌ ริมเขื่อนแม่น้ำตาปีเพื่อส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวเป็นต้น

(๔) การทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวกับภาคเอกชน เช่น การพัฒนาสวนสาธารณะบริเวณวัดท่าทอง เป็นต้น

### ๖.๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า

(๑) ประชาชนมีส่วนร่วมและตระหนักในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน

(๒) มีนโยบายจัดสรรช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยภายในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อสร้างจิตสำนึกและวินัยในการทิ้งขยะ

### ๖.๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า

(๑) มีโครงการที่ได้ดำเนินการในปี พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวนมากที่สุด

(๒) การสนับสนุนส่งเสริมให้อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) ขับเคลื่อนและดูแลประชาชนในพื้นที่โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-๑๙ ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวมีความเข้มแข็งและทำงานเป็นทีม

(๓) การส่งเสริมและพัฒนาระบบสุขภาพให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

### ๖.๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า

(๑) มีการบูรณาการด้านการศึกษาร่วมกับสถานศึกษา ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นต้น

(๒) การส่งเสริมสืบสานศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

(๓) การสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานที่ส่งเสริมศักยภาพด้านการศึกษานักเรียนในสถานศึกษาที่สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(๔) การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้แก่บุคลากรทางการศึกษาที่สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

### ๖.๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า

- (๑) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- (๒) การจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนหลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (line) เว็บไซต์ (Website) เป็นต้น
- (๓) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและความต้องการในการพัฒนาซึ่งเป็นกระบวนการเริ่มต้นในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล

## ๖.๒ จุดด้อย

### ๖.๒.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า

- (๑) การปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ทางเดินเท้าและทางระบายน้ำที่ชำรุด ในบางพื้นที่ ล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ
- (๒) ระบบไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่สาธารณะยังไม่ครอบคลุมทุกเขตพื้นที่บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
- (๓) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนหรือทางเดินเท้า เป็นต้น ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง
- (๔) ระบบการจราจร เช่น สัญลัักษณ์ เครื่องหมายจราจรและเส้นจราจรไม่ชัดเจน
- (๕) การวางแผนการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่เป็นระบบ เช่น การจัดลำดับและวางแผนการพัฒนาให้เกิดผลกระทบกับประชาชนให้น้อยที่สุด เป็นต้น

### ๖.๒.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า

- (๑) มีการสนับสนุนส่งเสริมด้านการประกอบอาชีพ แต่ยังขาดความต่อเนื่องและขาดการวางแผนด้านการตลาดเพื่อรองรับสินค้าชุมชน เป็นต้น
- (๒) งบประมาณที่จัดสรรในยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับงบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาอื่น ๆ
- (๓) ประชาชนส่วนใหญ่ขาดโอกาสในการเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าชุมชนในงานเทศกาลต่างๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น เนื่องจากเทศบาลได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนในการจัดงานทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ยาก

### ๖.๒.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า

- (๑) มีข้อจำกัดด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในการจัดการเกี่ยวกับปัญหามลพิษต่างๆ เช่น มลพิษทางเสียง มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ เป็นต้น
- (๒) มีปริมาณขยะและสิ่งปฏิกูลเป็นจำนวนมาก และมีระบบบริหารจัดการขยะและสิ่งปฏิกูลที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
- (๓) อาคารบ้านเรือน สถานประกอบการ ปล่อยน้ำเสียและสิ่งปฏิกูลลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ และไม่มีมาตรการในการจัดการกับผู้กระทำผิดที่ชัดเจน

๖.๒.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบว่าการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพและทุกช่วงวัย

### ๖.๒.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า

(๑) การวางแผนงาน/โครงการภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ให้ความสำคัญหรือเน้นหนักในแผนงานด้านการศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

(๒) มีการยกเลิกโครงการตามแผนการดำเนินงานมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับแผนงานในยุทธศาสตร์ด้านอื่นๆ

(๓) การจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่นยังขาดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน

#### ๖.๒.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีพบว่า

(๑) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานียังไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่

(๒) ภาคประชาชนไม่ทราบช่องทางการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงาน และตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาล

(๓) การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมทั้งขาดความต่อเนื่อง

(๔) การลงพื้นที่พบปะประชาชนของฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่มีความต่อเนื่อง

(๕) บุคลากรของเทศบาลบางส่วนปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ เช่น การใช้ช่วงเวลาราชการไปปฏิบัติภารกิจส่วนตัว ทำให้ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ เป็นต้น

### ๖.๓ ข้อเสนอแนะ

#### ๖.๓.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(๑) ควรมีการวางแผนพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบเช่น การวางท่อระบายน้ำก่อนทำถนนและระบบไฟส่องสว่าง เป็นต้น

(๒) ควรมีมาตรการในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับจ้างอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผลการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพเกิดประโยชน์และส่งผลกระทบต่อประชาชนให้น้อยที่สุด

(๓) ควรวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการต่างๆ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชน

(๔) ควรมีการปรับปรุงระบบการจราจรให้มีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องหมายจราจรบนพื้นถนนและทางเดินเท้าให้มีความชัดเจน และจัดระบบการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน เป็นต้น

(๕) การทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับการขุดเจาะถนนหรือก่อสร้าง ควรมีการวางแผนการดำเนินการล่วงหน้าและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบในหลากหลายช่องทางอย่างทั่วถึง

(๖) ควรมีการปรับปรุงระบบแสงสว่างสาธารณะให้ครอบคลุมพื้นที่บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

#### ๖.๓.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

(๑) ควรมีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีตลาดทั้งในระบบออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อรองรับการจำหน่ายสินค้าของชุมชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าชุมชนในงานเทศกาลต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น เพื่อสร้างรายได้เสริมให้กับประชาชน

(๒) ควรจัดสรรงบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวให้มีสัดส่วนที่สัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ในด้านอื่นๆ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนา และวางแผนบริหารจัดการท่องเที่ยวชุมชนให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงทัศนียภาพ การจัดกิจกรรมที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยว การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่หลากหลายช่องทาง เป็นต้น

#### ๖.๓.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๑) ควรพัฒนาระบบและมีมาตรการในการบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพและให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

(๒) ควรเสริมสร้างและปลูกฝังจิตสำนึกแก่ประชาชนโดยเฉพาะเยาวชนในระบบโรงเรียนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๓) ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ เช่น การกำจัดฝุ่นบริเวณพื้นผิวถนนและทางเดินเท้า สวนสาธารณะ เป็นต้น

(๔) ควรมีมาตรการในการควบคุมมลพิษต่างๆ อย่างเข้มงวด รวมถึงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเทศบาลและบริเวณชุมชนรอบนอก

#### ๖.๓.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

(๑) ควรส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกิจกรรมการบริการของเทศบาลครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพและทุกช่วงวัย

(๒) ควรพัฒนาศักยภาพของกลุ่มหรือองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็งโดยการพัฒนาทักษะให้ครอบคลุมทุกมิติ โดยเฉพาะการพัฒนาที่ตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน

#### ๖.๓.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนาศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

(๑) ควรจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมทุกโครงการและกิจกรรมในทุกแผนงานภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

(๒) ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น กิจกรรมจัดการแสดงตามประเพณีของท้องถิ่นเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ การสนับสนุนส่งเสริมฟื้นฟูภูมิปัญญาด้านต่าง ๆ ของชุมชนที่มีคุณค่าและสามารถถ่ายทอดสู่เยาวชนรุ่นหลังได้

(๓) ควรพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการศึกษาตลอดจนสนับสนุนให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านที่มีความถนัด

(๔) ควรส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ จนสามารถนำความรู้มาถ่ายทอดและพัฒนาให้นักเรียนให้ทันสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

#### ๖.๓.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

(๑) ควรประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่องโดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

(๒) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานในทุกกระบวนการตั้งแต่ การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล

(๓) ควรกำหนดมาตรการและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรของเทศบาลในการทำงานเชิงรุกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

(๔) ผู้บริหารเทศบาลและบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วนำมาพิจารณาตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

(๕) ควรพัฒนา ปรับปรุงและเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณ โดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม

## ๗. ศึกษาผลกระทบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙ หรือ โควิด-๑๙ ได้ส่งผลกระทบต่อประชากรทั่วโลก สำหรับประเทศไทยการแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ เริ่มมีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงเมื่อช่วงต้นปี พ.ศ.๒๕๖๓ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของประชาชนและการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม ภายใต้สถานการณ์โควิด-๑๙ ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจำเป็นต้องหยุดชะงักหรือปรับรูปแบบการให้บริการแก่ประชาชน ในส่วนของภาคประชาชนและภาคเอกชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีก็ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-๑๙ เช่นกัน ดังนั้น การดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ย่อมได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-๑๙ โดยเฉพาะในช่วงไตรมาสที่ ๒-๔ คือตั้งแต่เดือนมกราคม-กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีผลกระทบต่อ การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้ประเมินขอเสนอแนะจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

### ๑. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีการดำเนินการภายใต้สถานการณ์โควิด-๑๙ ดังนี้

๑.๑ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ การจัดและให้บริการแอลกอฮอล์ล้างมือ บริเวณสำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑.๒ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินโครงการจากการจัดอบรมแบบเผชิญหน้าเป็นการจัดอบรมแบบออนไลน์

๑.๓ การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามแผนพัฒนาฯ บางโครงการเป็นไปด้วยความล่าช้าและมีบางโครงการที่จำเป็นต้องยกเลิกเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-๑๙

๑.๔ มีการประกาศให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด-๑๙ ในด้านการป้องกัน การเฝ้าระวัง

๑.๔ มีการแจกจ่ายถุงยังชีพให้กับประชาชนในพื้นที่โดยร่วมมือกับบริษัทห้างร้านที่ต้องการบริจาคสิ่งของให้ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือนจากสถานการณ์โควิด-๑๙

๒. ภาคประชาสังคม มีการดำเนินการภายใต้สถานการณ์โควิด-๑๙ ได้แก่ คณะกรรมการชุมชนร่วมกับกลุ่มสตรีในพื้นที่จัดทำหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์เพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชนในพื้นที่

๓. ภาคประชาชน ได้รับผลกระทบและการช่วยเหลือภายใต้สถานการณ์โควิด-๑๙ ดังนี้

๓.๑ ประชาชนมีข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตเพิ่มขึ้นจากมาตรการของรัฐ เช่น การประกาศเคอร์ฟิว การเว้นระยะห่างทางสังคม การสวมใส่หน้ากากอนามัย เป็นต้น

๓.๒ ประชาชนบางคนตกงาน โดยเฉพาะผู้ที่ทำงานภาคธุรกิจบริการ เช่น ร้านอาหาร โรงแรม และสถานประกอบการต่างๆ เพราะสถานประกอบการเหล่านั้นปิดการให้บริการตามมาตรการของภาครัฐ ส่งผลให้สถานประกอบการบางแห่งต้องเลิกจ้างพนักงาน

๓.๓ ประชาชนเกิดความหวาดวิตกต่อโรคระบาดโควิด-๑๙

๓.๔ ประชาชนมีการดำเนินชีวิตที่พึ่งพิงเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น เช่น การสั่งของออนไลน์ การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

๓.๕ ประชาชนได้รับความช่วยเหลือจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เช่น ได้รับถุงยังชีพได้รับหน้ากากอนามัย เป็นต้น

๓.๖ ประชาชนเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งของภาครัฐอย่างเข้มงวด

๔. ภาคเอกชน ได้รับผลกระทบและการช่วยเหลือภายใต้สถานการณ์โควิด-๑๙ ดังนี้

๔.๑ ภาคเอกชนมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม เช่น การรับคำสั่งซื้อสินค้าหรืออาหารผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น

๔.๒ บางธุรกิจมีรายได้ลดลง เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ร้านอาหาร ห้างร้าน รถโดยสารประจำทาง เป็นต้น

๔.๓ ธุรกิจภาคบริการ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว ต้องปิดกิจการตามมาตรการของภาครัฐ

## บทที่ ๕

### สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ศึกษาผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนารวมทั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกราย ยุทธศาสตร์และภาพรวม จุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และศึกษาผลกระทบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไป

ในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ สรุปผลการประเมิน อภิปรายผลการประเมิน และข้อเสนอแนะแต่ละประเด็น มีรายละเอียดดังนี้

#### สรุปผลการประเมิน

##### ๑. สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาและการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ผลการประเมินความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีวิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ สู้สังคมแห่งความสุข”

จากวิสัยทัศน์เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการ ท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การ พัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและ ประเพณีท้องถิ่น และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยในแต่ละยุทธศาสตร์ได้มี แผนงานโครงการที่สนับสนุนแต่ละยุทธศาสตร์ ซึ่งการกำหนดโครงการในแต่ละปีงบประมาณได้ผ่าน กระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน มีการจัดทำประชาคมเพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาจาก ชุมชนต่างๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการสะท้อนถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำ แผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้โครงการและแผนพัฒนาสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนและวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร คณะผู้ศึกษาได้ศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี นำเสนอผลการประเมินตามลำดับ ดังนี้

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นได้มีการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหาความต้องการ นำมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และตามระเบียบกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการเพิ่มเติมแผนพัฒนาท้องถิ่น แต่ยังคงพบปัญหาในการจัดทำแผนจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ดังนี้

๑. ประเด็นปัญหาเร่งด่วนของประชาชนในบางชุมชนไม่ได้รับการพิจารณาเข้าสู่แผนพัฒนาของเทศบาลครบถ้วน ทำให้การแก้ไขปัญหาไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
๒. ประชาชนเข้าร่วมในการจัดประชุมประชาคมน้อยเนื่องจากช่วงระยะเวลาในการจัดเวทีประชาคมไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนรวมถึงการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงทำให้ข้อมูลปัญหาและความต้องการที่เทศบาลได้รับจากเวทีประชาคมไม่ครอบคลุม
๓. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลไม่หลากหลายส่งผลให้ประชาชนขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการจัดทำแผนพัฒนา
๔. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลง มีระยะเวลาดำเนินการจำกัดทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึง

## ๒. ผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้กำหนดแผนงานโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) และพบผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ดังนี้

๒.๑ จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) พบว่าภาพรวมมีการกำหนดโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๓๙๓ โครงการ งบประมาณรวม ๑,๗๘๔,๐๖๐,๓๙๑ บาท โดยกำหนดโครงการและงบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนดโครงการและงบประมาณจำนวนน้อยที่สุดจากทั้งหมด ๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนา

๒.๒ การจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากทุกแหล่งงบประมาณ (เงินตามเทศบัญญัติและเงินสะสม) มีโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๒๘๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๑ ของโครงการตามแผนงบประมาณรวม ๕๒๐,๓๕๑,๖๕๑ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ ของงบประมาณตามแผน โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการมากที่สุด จำนวน ๑๘๐,๑๒๒,๒๔๑ บาท เพื่อดำเนินงานโครงการตามแผนจำนวน ๑๒๐ โครงการ



### ๓. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

จากการศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบดังนี้

๓.๑ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบว่ามีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๒๘๓ โครงการ มีการดำเนินการจำนวน ๒๕๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๔ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินโครงการสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๒ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดีมีการดำเนินโครงการต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ โดยสถานะการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๐๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๕ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๙ และยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๓๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๘ ส่วนโครงการที่ยกเลิกจำนวน ๒๔ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่ดำเนินโครงการแล้วเสร็จ และสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานเรียงตามลำดับ ดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

๓.๒ ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ พบว่า ภาพรวมมีการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รวมจำนวน ๕๒๐,๓๕๑,๖๕๑ บาท โดยดำเนินการเบิกจ่ายแล้วจำนวน ๒๘๕,๙๖๙,๗๖๕.๕๒ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๖ โดยเบิกจ่ายตามเทศบัญญัติ จำนวน ๒๘๑,๒๗๙,๗๖๖ บาท คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๖ และเบิกจ่ายจากเงินสะสม จำนวน ๔,๖๙๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๔ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการเบิกจ่ายงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๕ รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๗ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี มีการเบิกจ่ายงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๕

### ๔. การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

การแก้ปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวมพบ ดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าส่วนใหญ่ยังตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร และจากการดำเนินงานบางโครงการยังเกิดผลกระทบต่อประชาชนได้แก่ ประชาชนขาดการรับรู้การดำเนินงานโครงการ เกิดจากการประชาสัมพันธ์และการสร้างการรับรู้ให้กับประชาชน ในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง เช่นโครงการปรับปรุงพัฒนาถนน ทางเดินเท้าและท่อระบายน้ำ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า การตอบสนองต่อการแสดงความคิดเห็นของประชาชนเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้รับการตอบสนองจากผู้ที่เกี่ยวข้องน้อยทำให้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาจากภาคประชาชน รวมถึงบางโครงการไม่ได้เกิดจากปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงประเด็น ซึ่งเมื่อเทียบกับจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานโครงการอาจจะเกิดความคุ้มค่าที่ไม่เต็มประสิทธิภาพและที่สำคัญบางโครงการยังมีผลกระทบต่อประชาชนในระหว่างดำเนินงาน เช่น การปรับปรุงท่อระบายน้ำ ถนน ทางเดินเท้า เป็นต้น ซึ่งอาจจะเกิดความไม่สะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนได้

๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่าโครงการส่วนใหญ่มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่เต็มที่เท่าที่ควรโดยเทศบาลมีการจัดโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ครอบคลุมทุกชุมชนแต่ขาดการติดตามประเมินผลและการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนใหญ่เป็นโครงการในลักษณะการอบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะในการประกอบอาชีพ แต่การกำหนดแผนหรือวิธีการในการนำสินค้าออกสู่ตลาดยังไม่มีแผนการดำเนินการพัฒนาในด้านนี้อย่างชัดเจนจึงทำให้ผลผลิตที่ได้จากการฝึกอบรมไม่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนได้อย่างยั่งยืนครบวงจรรวมถึงประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและร่วมรับผลประโยชน์ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น กิจกรรมออกร้านในงานประเพณีประจำปี เป็นต้นนอกจากนี้ประชาชนเห็นว่าการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เทศบาลให้ความสำคัญกับภาคประชาชนน้อยแต่ไปให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการและภาคธุรกิจมากกว่าเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะเมื่อมีการจัดงานเทศกาลประจำปีของเทศบาลจะพบว่าประชาชนขาดโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการเนื่องจากข้อจำกัดด้านทุนส่งผลให้ธุรกิจขนาดเล็กของประชาชนไม่สามารถแข่งขันกับทุนขนาดใหญ่ได้

๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่ายังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในหลายประเด็น ได้แก่ ระบบการจัดการขยะยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้ อาจเกิดจากปริมาณขยะในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีจำนวนมากประชาชนขาดจิตสำนึกในการจัดการขยะจากครัวเรือนการจัดเก็บขยะไม่ทั่วถึงช่วงระยะเวลาการจัดเก็บขยะไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน เป็นต้น นอกจากนี้ ปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น ทั้งมลพิษทางเสียง มลพิษทางอากาศและมลพิษทางน้ำ ยังไม่ได้รับการดำเนินการแก้ไข มลพิษทางเสียงที่เกิดจาก

สถานบันเที่ยงยามค่าคืนซึ่งเทศบาลไม่ได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง ทำให้ปัญหายังคงสืบเนื่องมาถึงปัจจุบันปัญหามลพิษทางน้ำ ซึ่งเกิดจากระบบการควบคุมดูแลระบบการบำบัดน้ำเสียที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสถานประกอบการบางแห่งไม่มีระบบการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะซึ่งในประเด็นดังกล่าวเทศบาลได้มีการประชุมเพื่อแก้ไขแต่พบว่ายังไม่เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับปัญหามลพิษทางอากาศ ด้วยจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วในเขตเทศบาล รวมถึงการขาดความจริงจังในการควบคุมการปล่อยควันเสียของรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน

๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่ายังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนหลายประเด็นได้แก่การส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในพื้นที่ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึงรวมถึงในบางกิจกรรมที่เทศบาลดำเนินการให้ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนการวางแผนในการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่นำไปสู่การป้องกันมากกว่าการแก้ไขและโครงการหรือกิจกรรมที่ประสบความสำเร็จเป็นที่พึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกกระบวนการ ประเด็นนี้จึงเป็นสิ่งที่เทศบาลควรเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมจากประชาชน

๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า การดำเนินงานตามแผนพัฒนาในด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ส่งผลกระทบในด้านดีต่อประชาชนในพื้นที่อย่างมากโดยเฉพาะในส่วนของการศึกษา แต่ก็ยังพบว่าการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่เทศบาลควรศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้นำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาคือเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมประเพณีชักพระยังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชนประเพณีท้องถิ่นบางอย่างถูกละเลยและขาดการสนับสนุนจากเทศบาลอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้บริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ความหมายของประเพณีดั้งเดิมเปลี่ยนแปลงไป ความเข้าใจในด้านประเพณีของคนรุ่นใหม่คลาดเคลื่อนไปจากความหมายในอดีต

๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่ายังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเต็มประสิทธิภาพยังไม่สะท้อนความต้องการของประชาชนมากนัก โดยเฉพาะด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการของประชาชน จึงเป็นสิ่งที่เทศบาลควรทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวอันจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลต่อไป

**๕. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

ความพึงพอใจจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมากกว่า ๒๕ ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ๑-๓ ครั้ง มีความพึงพอใจจากการดำเนินงานซึ่งสามารถจำแนกรายยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ด้าน และภาพรวม ดังนี้

๕.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นเทศบาลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาล ส่วนประเด็นประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานรายยุทธศาสตร์ พบดังนี้

๕.๒.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการก่อสร้าง การปรับปรุงถนนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะส่วนประเด็นการปรับปรุงการจัดวางผังเมือง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น ประเพณีชักพระ การแข่งขันเรือยาว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การกำหนดและบังคับใช้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ส่วนประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนส่วนประเด็นการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการจัดบริการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุและเด็กด้อยโอกาสส่วนประเด็นการตรวจแผนลดยาจำหน่ายอาหารตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือประเด็นการให้ความสำคัญในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาส่วนประเด็นการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๒.๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมายที่บังคับใช้ ให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นมีการจัดให้มีบริการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงส่วนประเด็นมีการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานภาพรวมทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ และมีค่าคะแนนใกล้เคียงกันโดยเรียงตามลำดับคะแนนได้ดังนี้ ๑) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ๒) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๔) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๕) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และ ๖) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

## ๖. ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

จากผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต ดังนี้

### ๖.๑ จุดเด่น

๖.๑.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ได้รับการจัดสรรงบประมาณสูงเป็นอันดับสองเมื่อเทียบกับยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ และจัดให้มีโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สวนสาธารณะ ระบบไฟฟ้าแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะได้เป็นอย่างดีและมีความพร้อมให้บริการแก่ประชาชนเป็นต้น

๖.๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า สถานที่ตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว การคมนาคม เศรษฐกิจ และส่วนราชการ เอื้อต่อการพัฒนาและส่งเสริมต่อเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น ประเพณีชักพระ ทอดผ้าป่าและแข่งขันเรือยาวเป็นประจำทุกปี เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างมาก มีการสร้างสัญลักษณ์ (Landmark) ปลายาพ ฦ ริมเขื่อนแม่น้ำตาปี เพื่อส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวมีการทำบันทึก

ข้อตกลงความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับภาคเอกชน เช่น การพัฒนาสวนสาธารณะบริเวณวัดท่าทอง เป็นต้น

๖.๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมและตระหนักในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนและมีนโยบายจัดสรรช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยภายในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อสร้างจิตสำนึกและวินัยในการทิ้งขยะ

๖.๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า มีโครงการที่ได้ดำเนินการในปี พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวนมากที่สุด การสนับสนุนส่งเสริมให้อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) ขับเคลื่อนและดูแลประชาชนในพื้นที่โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-๑๙ ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวมีความเข้มแข็งและทำงานเป็นที่รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาระบบสุขภาพให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นต้น

๖.๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า มีการบูรณาการด้านการศึกษาร่วมกับสถานศึกษา ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีการส่งเสริมสืบสานศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นการสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานที่ส่งเสริมศักยภาพด้านการศึกษาให้นักเรียนในสถานศึกษาที่สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้แก่บุคลากรทางการศึกษาที่สังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๖.๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนหลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) เว็บไซต์ (Website) และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและความต้องการในการพัฒนาซึ่งเป็นกระบวนการเริ่มต้นในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล เป็นต้น

## ๖.๒ จุดด้อย

๖.๒.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ทางเดินเท้าและทางระบายน้ำที่ชำรุด ในบางพื้นที่ ล้ำช้าและขาดประสิทธิภาพพระบบไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่สาธารณะยังไม่ครอบคลุมทุกเขตพื้นที่บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนหรือทางเดินเท้า เป็นต้น ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึงระบบการจราจร เช่น สัญลักษ์ณ์ เครื่องหมายจราจรและเส้นจราจรไม่ชัดเจนและการวางแผนการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่เป็นระบบเช่น การจัดลำดับและวางแผนการพัฒนาให้เกิดผลกระทบกับประชาชนให้น้อยที่สุด เป็นต้น

๖.๒.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า มีการสนับสนุนส่งเสริมด้านการประกอบอาชีพ แต่ยังคงขาดความต่อเนื่องและขาดการวางแผนด้านการตลาดเพื่อรองรับสินค้าชุมชนเป็นต้นงบประมาณที่จัดสรรในยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีสัดส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับงบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านอื่น ๆ ประชาชนส่วนใหญ่ขาดโอกาสในการเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าชุมชนในงานเทศกาลต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น เนื่องจากเทศบาลได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนในการจัดงานทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ยาก

๖.๒.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่ามีข้อจำกัดด้านบทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในการจัดการเกี่ยวกับปัญหามลพิษต่าง ๆ เช่น มลพิษทางเสียง มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ เป็นต้นมีปริมาณขยะและสิ่งปฏิกูลเป็นจำนวนมาก และมีระบบบริหารจัดการขยะและสิ่งปฏิกูลที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรอาคารบ้านเรือน สถานประกอบการ ปล่องน้ำเสียและสิ่งปฏิกูลลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ และไม่มีมาตรการในการจัดการกับผู้กระทำผิดที่ชัดเจน

๖.๒.๔ ยุทธศาสตร์ด้านคุณภาพชีวิตพบว่า มีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพและทุกช่วงวัย

๖.๒.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นพบว่าการวางแผนงาน/โครงการภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ให้ความสำคัญหรือเน้นหนักในแผนงานด้านการศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น มีการยกเลิกโครงการตามแผนการดำเนินงานมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับแผนงานในยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ และการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่นยังขาดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน

๖.๒.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีพบว่า การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานียังไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ภาคประชาชนไม่ทราบช่องทางการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงาน และตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มรวมทั้งขาดความต่อเนื่องการลงพื้นที่พบปะประชาชนของฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความต่อเนื่องรวมถึงบุคลากรของเทศบาลบางส่วนปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ เช่น การใช้เวลาราชการไปปฏิบัติภารกิจส่วนตัว ทำให้ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ เป็นต้น

### ๖.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประชาชนผู้รับบริการ มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสรุปเป็นรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

#### ๖.๓.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(๑) ควรมีการวางแผนพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบ เช่น การวางท่อระบายน้ำก่อนทำถนนและระบบไฟส่องสว่าง เป็นต้น

(๒) ควรมีมาตรการในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับจ้างอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผลการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพเกิดประโยชน์และส่งผลกระทบในทางลบกับประชาชนให้น้อยที่สุด

(๓) ควรวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชน

(๔) ควรมีการปรับปรุงระบบการจราจรให้มีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องหมายจราจรบนพื้นถนนและทางเดินเท้าให้มีความชัดเจน และจัดระบบการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน เป็นต้น

(๕) การทำโครงการที่เกี่ยวกับการขุดเจาะถนนหรือก่อสร้าง ควรมีการวางแผนการดำเนินการล่วงหน้าและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบในหลากหลายช่องทางอย่างทั่วถึง

(๖) ควรมีการปรับปรุงระบบแสงสว่างสาธารณะให้ครอบคลุมพื้นที่บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

#### ๖.๓.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

(๑) ควรมีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีตลาดทั้งในระบบออนไลน์และออฟไลน์เพื่อรองรับการจำหน่ายสินค้าของชุมชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าชุมชนในงานเทศกาลต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น เพื่อสร้างรายได้เสริมให้กับประชาชน

(๒) ควรจัดสรรงบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวให้มีสัดส่วนที่สัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ในด้านอื่น ๆ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนา และวางแผนบริหารจัดการท่องเที่ยวชุมชนให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงภูมิทัศน์ การจัดกิจกรรมที่นำเสนอใจเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยว การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่หลากหลายช่องทาง เป็นต้น

#### ๖.๓.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๑) ควรพัฒนาระบบและมีมาตรการในการบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพและให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

(๒) ควรเสริมสร้างและปลูกฝังจิตสำนึกแก่ประชาชนโดยเฉพาะเยาวชนในระบบโรงเรียนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๓) ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ เช่น การกำจัดฝุ่นบริเวณพื้นผิวถนนและทางเดินเท้า สวนสาธารณะ เป็นต้น

(๔) ควรมีมาตรการในการควบคุมมลพิษต่าง ๆ อย่างเข้มงวด รวมถึงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเทศบาลและบริเวณชุมชนรอบนอก

#### ๖.๓.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

(๑) ควรส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกิจกรรมการบริการของเทศบาลครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพและทุกช่วงวัย

(๒) ควรพัฒนาศักยภาพของกลุ่มหรือองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็งโดยการพัฒนาทักษะให้ครอบคลุมทุกมิติ โดยเฉพาะการพัฒนาที่ตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน

#### ๖.๓.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

(๑) ควรจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมทุกโครงการและกิจกรรมในทุกแผนงานภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

(๒) ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น กิจกรรมจัดการแสดงตามประเพณีของท้องถิ่นเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ การสนับสนุนส่งเสริมฟื้นฟู ภูมิปัญญาด้านต่าง ๆ ของชุมชนที่มีคุณค่าและสามารถถ่ายทอดสู่เยาวชนรุ่นหลังได้

(๓) ควรพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการศึกษาตลอดจนสนับสนุนให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านที่มีความถนัด

(๔) ควรส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ จนสามารถนำความรู้มาถ่ายทอดและพัฒนานักเรียนให้ทันสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

#### ๖.๓.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี



(๑) ควรประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่องโดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

(๒) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานในทุกกระบวนการตั้งแต่ การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล

(๓) ควรกำหนดมาตรการและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรของเทศบาลในการทำงานเชิงรุกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

(๔) ผู้บริหารเทศบาลและบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาพิจารณาตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

(๕) ควรพัฒนา ปรับปรุงและเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณโดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม

#### **๗. ศึกษาผลกระทบการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙**

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙ หรือ โควิด-๑๙ ได้เริ่มทวีความรุนแรงในประเทศไทยเมื่อช่วงต้นปี พ.ศ.๒๕๖๓ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกิจกรรมในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และการดำเนินชีวิตของประชาชนที่ต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการป้องกันและเฝ้าระวังไม่ให้โรคโควิด-๑๙ แพร่ระบาดขยายพื้นที่กว้างออกไป โดยหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่บริการ

ภายใต้สถานการณ์โควิด-๑๙ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มีการขับเคลื่อนเพื่อจัดกิจกรรมที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากสถานการณ์โควิด-๑๙ ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นประชาชนทุกภาคส่วน โดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มีการจัดทำถุงยังชีพเพื่อแจกจ่ายให้แก่ประชาชนโดยร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชน บริษัทห้างร้าน และเครือข่ายภาคประชาสังคม ได้แก่ คณะกรรมการชุมชน กลุ่มสตรี อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นต้น เพื่อช่วยเหลือประชาชนในรูปแบบต่างๆ ตามศักยภาพของกลุ่ม เช่น จัดทำหน้ากากอนามัย จัดทำเจลแอลกอฮอล์ ประชาสัมพันธ์วิธีการป้องกันโรคโควิด-๑๙ เป็นตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐในการสอดส่องบุคคลเข้าออกในพื้นที่ ตรวจสอบเยี่ยมประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อป้องกันและควบคุมโรคโควิด-๑๙ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีลักษณะการดำเนินงานแบบบูรณาการร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ

สำหรับการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น มีการจัดอบรมแบบออนไลน์ให้แก่บุคลากรของเทศบาล มีมาตรการคัดกรองผู้มารับบริการที่เทศบาล มีการจัดบุคลากรลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมประชาชน เป็นต้น ในส่วนของโครงการและกิจกรรมนั้น พบว่า บางโครงการและกิจกรรมได้มีการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานและมีบางโครงการ/กิจกรรมที่ต้องยกเลิกการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

## อภิปรายผลการประเมิน

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

### ๑. ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีวิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข” จากวิสัยทัศน์เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นจากการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านกระบวนการเวทีประชาคม เพื่อนำปัญหาและความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการเพิ่มเติมแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งจากผลการดำเนินงานดังกล่าว ทั้งยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ มีความสอดคล้องกัน นำไปสู่การตอบสนองวิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข”

### ๒. ผลการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้กำหนดแผนงานโครงการและงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) มีการระบุแผนงานโครงการครอบคลุมทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ รวม ๓๙๓ โครงการ งบประมาณรวม ๑,๗๘๔,๐๖๐,๓๙๑ บาท โดยกำหนดโครงการและงบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนดโครงการและงบประมาณจำนวนน้อยที่สุดจากทั้งหมด ๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากทุกแหล่งงบประมาณ (เงินตามเทศบัญญัติ และเงินสะสมพบว่าในภาพรวมมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการตามแผนจากทุกแหล่งงบประมาณ จำนวน ๒๘๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๑ ของโครงการตามแผนรวมงบประมาณจำนวน ๕๒๐,๓๕๑,๖๕๑ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ ของงบประมาณตามแผน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้จัดสรรงบประมาณครอบคลุมทุกประเด็นยุทธศาสตร์ แต่มีสัดส่วนจำนวนโครงการและงบประมาณที่ค่อนข้างแตกต่างกันมากในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการมากที่สุด จำนวน ๑๘๐,๑๒๒,๒๔๑ บาท เพื่อดำเนินงานทั้งสิ้น ๑๒๐ โครงการส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการจัดสรรงบประมาณน้อยที่สุด จำนวน ๖๐๐,๐๐๐ บาท เพื่อดำเนินงาน ๒ โครงการ ซึ่งเห็นได้ว่าการจัดสรรงบประมาณและโครงการเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์และ

ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง ๖ ด้าน ให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมตามนโยบายดังกล่าว ควรมีการจัดสรรงบประมาณในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากจนเกินไป

### ๓. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๓.๑ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบว่า ภาพรวมมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๒๘๓ โครงการ มีการดำเนินการจำนวน ๒๕๐ โครงการ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินโครงการสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี มีการดำเนินโครงการต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุดเท่ากันยุทธศาสตร์ที่ดำเนินโครงการสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ท้องถิ่นยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดียุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๓.๒ ผลการเบิกจ่ายงบประมาณพบว่า ภาพรวมมีการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รวมจำนวน ๕๒๐,๓๕๑,๖๕๑ บาท โดยดำเนินการเบิกจ่ายแล้วจำนวน ๒๘๕,๙๖๙,๗๖๕.๕๒ บาท โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการเบิกจ่ายงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี มีการเบิกจ่ายงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุด ภาพรวมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการเบิกจ่ายงบประมาณทั้งหมด จำนวน ๒๘๕,๙๖๙,๗๖๖ บาท โดยเบิกจ่ายตามเทศบัญญัติ จำนวน ๒๘๑,๒๗๙,๗๖๖ บาท และเบิกจ่ายจากเงินสะสม จำนวน ๔,๖๙๐,๐๐๐ บาท โดยมีเพียงยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานที่เบิกจ่ายจากเงินสะสมเพิ่มเติมจากงบประมาณตามเทศบัญญัติ เนื่องจากยุทธศาสตร์อื่น ๆ ที่ได้รับจัดสรรงบประมาณเงินสะสมยังอยู่ในระหว่างดำเนินโครงการจึงยังไม่มีเบิกจ่าย

จากผลการดำเนินงานตามแผนและผลการเบิกจ่ายงบประมาณดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์มีเพียงยุทธศาสตร์เดียวที่ดำเนินการได้ครบตามแผน ซึ่งมีจำนวนโครงการเพียง ๒ โครงการ ส่วนยุทธศาสตร์อื่น ๆ ยังดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามแผนและเมื่อพิจารณาจากผลการเบิกจ่ายงบประมาณปรากฏว่าทุกประเด็นยุทธศาสตร์ไม่สามารถเบิกจ่ายได้ครบถ้วนตามแผนที่วางไว้ ดังนั้นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรพิจารณาการกำกับติดตาม ให้การดำเนินงานโครงการตามแผนในแต่ละยุทธศาสตร์บรรลุเป้าหมายให้มากที่สุดเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาล

### ๔. การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

จากผลการประเมินพบว่า ทั้ง ๖ ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนครบทุกประเด็น อันเนื่องมาจากกระบวนการจัดทำแผนที่ขาดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกขั้นตอน รวมทั้งประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับนโยบายและวิสัยทัศน์ที่วางไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัดส่วนการจัดสรรงบประมาณที่มีสัดส่วนที่แตกต่างกันมาก ประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายงบประมาณ และการกำกับติดตามผลการดำเนินงานยังไม่เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่า ยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชนในพื้นที่มากนักเนื่องจากโครงการที่ดำเนินการไม่สอดคล้องกับประเด็นปัญหาความเดือดร้อน

๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวพบว่า ส่วนใหญ่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ขาดการติดตามผลการดำเนินโครงการและการสนับสนุนโครงการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง

๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพบว่า การแก้ไขปัญหายังไม่ครอบคลุมความต้องการของประชาชนในหลายประเด็น โดยเฉพาะปัญหาด้านมลพิษในเขตเทศบาลยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง

๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนในพื้นที่มากที่สุดเพราะการดำเนินงานบางโครงการยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ตามความต้องการที่แท้จริง

๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า ส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ในด้านงานประเพณีและศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นยังขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริงเทศบาลควรศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า ประชาชนในเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานน้อย จึงเป็นสิ่งที่เทศบาลต้องทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวอันจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลให้ดียิ่งขึ้น

#### **๕. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติและภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการแปลงแผนสู่การปฏิบัติและการปฏิบัติงานตามแผนของเทศบาลมีความสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๖๐๔๖ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ ที่กำหนดให้นำโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่นไปจัดทำงบประมาณตามปีที่ได้กำหนดไว้และนำไปสู่การปฏิบัติให้มากที่สุดซึ่งเทศบาลมีการปรับปรุงพัฒนาแผนการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนทุก

ประเด็น จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งภาพรวมและรายยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์

## ๖. ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

**จุดเด่น** เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ และมีงบประมาณเป็นจำนวนมากและมีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว การคมนาคม เศรษฐกิจ และส่วนราชการที่เอื้อต่อการพัฒนาและส่งเสริมต่อเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานีการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีการดำเนินงานโครงการที่ครอบคลุมทุกยุทธศาสตร์ แสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีความพยายามดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**จุดด้อย** การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมในทุกพื้นที่การสนับสนุนด้านอาชีพและรายได้ยังไม่มีการพัฒนาไปจนถึงกระบวนการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลน้อยประกอบด้วยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นชุมชนเมืองขนาดใหญ่ จึงมีปัญหาลักษณะจากมลพิษต่างๆ จำนวนมาก เช่น ปัญหาขยะ ปัญหาน้ำเสีย ปัญหามลพิษทางเสียง ทางอากาศ เป็นต้น

**ข้อเสนอแนะ** จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีประเด็นที่สามารถนำมาเสนอแนะแยกเป็นรายยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต ดังนี้

**๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน** ควรมีการวางแผนพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบ เช่น การวางท่อระบายน้ำก่อนทำถนนและระบบไฟส่องสว่าง เป็นต้น มีมาตรการในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับจ้างอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผลการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพเกิดประโยชน์และส่งผลกระทบต่อประชาชนให้น้อยที่สุด การวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชนการปรับปรุงระบบการจราจรให้มีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องหมายจราจรบนพื้นถนนและทางเดินเท้าให้มีความชัดเจน และจัดระบบการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน เป็นต้นการทำโครงการที่เกี่ยวกับการขุดเจาะถนนหรือก่อสร้าง ควรมีการวางแผนการดำเนินการล่วงหน้าและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบในหลากหลายช่องทางอย่างทั่วถึง และการปรับปรุงระบบแสงสว่างสาธารณะให้ครอบคลุมพื้นที่บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

**๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว**ควรมีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีตลาดทั้งในระบบออนไลน์และออฟไลน์เพื่อรองรับการจำหน่ายสินค้าของชุมชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าชุมชนในงานเทศกาลต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น เพื่อสร้างรายได้เสริมให้กับประชาชน นอกจากนี้ควรจัดสรรงบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวให้มีส่วนที่สัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ในด้านอื่น ๆ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนา และวางแผนบริหารจัดการท่องเที่ยวชุมชนให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับภูมิทัศน์ การจัดกิจกรรมที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยว การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่หลากหลายช่องทาง เป็นต้น

**๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ควรพัฒนาระบบและมีมาตรการในการบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพและให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ การเสริมสร้างและปลูกฝังจิตสำนึกแก่ประชาชนโดยเฉพาะเยาวชนในระบบโรงเรียนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ เช่น การกำจัดฝุ่นบริเวณพื้นผิวถนนและทางเดินเท้า สวนสาธารณะ เป็นต้นและให้มีมาตรการในการควบคุมมลพิษต่าง ๆ อย่างเข้มงวด รวมถึงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเทศบาลและบริเวณชุมชนรอบนอก

**๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต** ควรส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกิจกรรมการบริการของเทศบาลครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพและทุกช่วงวัย และควรพัฒนาศักยภาพของกลุ่มหรือองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็งโดยการพัฒนาทักษะให้ครอบคลุมทุกมิติ โดยเฉพาะการพัฒนาที่ตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน

**๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น** ควรจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมทุกโครงการและกิจกรรมในทุกแผนงานภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น การส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น กิจกรรมจัดการแสดงตามประเพณีของท้องถิ่นเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ การสนับสนุน ส่งเสริมฟื้นฟู ภูมิปัญญาด้านต่าง ๆ ของชุมชนที่มีคุณค่าและสามารถถ่ายทอดสู่เยาวชนรุ่นหลังได้ การพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการศึกษา ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านที่มีความถนัด และการส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ จนสามารถนำความรู้ มาถ่ายทอดและพัฒนานักเรียนให้ทันสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

**๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี** ควรประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่องโดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานในทุกกระบวนการตั้งแต่ การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการกำหนดมาตรการและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรของเทศบาลในการทำงานเชิงรุกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น ผู้บริหารเทศบาลและบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วนำมาพิจารณาตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และการพัฒนา ปรับปรุงและเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณ โดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม

# บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (๒๕๖๐). การติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ (รอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐). สมุทรสาคร : องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.
- กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม. (๒๕๖๒). ระดับความสุขของประชาชนในเขต เทศบาลเมืองมหาสารคาม. มหาสารคาม: เทศบาลเมืองมหาสารคาม.
- กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล. (๒๕๖๑). การติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๔) ของเทศบาลนครเชียงราย ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑. เชียงราย: เทศบาลนครเชียงราย.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (๒๕๖๒). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. (๒๕๖๒). แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕. สุราษฎร์ธานี: เทศบาล นครสุราษฎร์ธานี.
- นิตยา ชูโต. (๒๕๕๑). การวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพฯ: พรินต์โพร.
- บุญยงค์ หาเพชร. (๒๕๖๐). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี : ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.๒๕๕๙. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ สื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (๒๕๖๐). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรคตตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครสวรรค์.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (๒๕๕๙). การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (๒๕๖๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๒ (ครั้งที่ ๑). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๖). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๖. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่นส์.



วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์).

๖ (๒), ๑๒๕-๑๓๔.

ศุภย์วิชัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (๒๕๕๓). วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

Brayfield, A.H. and Crockett, W.H. (๑๙๕๕). Employee attitudes and employee performance. *Psychological Bulletin*.

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

Greene, Charles N. and Robert E. Craft Jr. (๑๙๗๙). "The Satisfaction Performance Controversy Revisited" in *Motivation and Work Behavior*. Edited by Richard M. Steers and Lyman W. Porter. New York: McGraw-Hill Book Co.,

Hilgard E R. (๑๙๗๑). *Theories of learning*. New York: Appleton-Century-Crofts, Stanford University, CAJ.

Koman Abraham K. (๑๙๗๗). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P. (๒๐๐๐). *Marketing Management* (๑๑th ed). New Jersey: Prentice-Hall.

Myers David. D. (๑๙๘๓). *Psychology*. Tokyo: McGraw - Hill International.

Millet. (๑๙๕๔). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw- Hill Book.

Porter, L.W., & Lawler, E.E. (๑๙๖๘). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, IL: Richard D.Irwin.

Scriven, M. (๒๐๐๑). Evaluation: Future tense. *American Journal of Evaluation*, ๒๒(๓), ๓๐๑-๓๐๗.

Scriven, M. (๑๙๙๘). Minimalist theory: The least theory that practice requires. *American Journal of Evaluation*, ๑๙(๑), ๕๗-๗๐.

Scriven, M. (๒๐๐๗). The logic of evaluation. Retrieved from <http://www.coris.uniroma1.it>

- Shelley, Percy Bysshe. (୧୯୬୫). The Complete Works of Percy Bysshe Shelley, edited by Roger Ingpen and Walter E. Peck, ୧୦ vols. (New York: Gordian).
- Stufflebeam, D. L. (୨୦୦୩). CIPP evaluation model checklist: A tool for applying the CIPP Model to assess long-term enterprises. Retrieved from <http://www.wmich.edu>.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (୨୦୦୩). Evaluation theory, models, & applications. San Francisco, CA., John Wiley & Sons.
- Stake, R. E., & Abma, T. A. (୨୦୦୧). Stake's responsive evaluation: Core ideas and evolution. *New Directions for Evaluation*, ୯୨, (Winter), ୩-୨୧.
- Stephen P. Robbins, Mary Coulter. (୧୯୯୬). *Management*. Wallingford, United Kingdom. Publisher: Prentice Hall.
- Vroom, H Victor. (୧୯୬୫). *Work and Motivation*. New York: Wiley and Sons Inc.
- Worthen, B.R & Sander, J.R. (୧୯୯୩). *Educational Evaluation: Alternative Approaches and Practical Guideline*. New York: Longman Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามติดตามผลการดำเนินงาน  
ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓  
(สำหรับเจ้าหน้าที่)



ยุทธศาสตร์การพัฒนา	โครงการที่ดำเนินการเสร็จ		โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		โครงการที่ยังไม่ได้ดำเนินการ		โครงการที่ยกเลิก		โครงการทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต										
๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น										
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี										
<b>รวม</b>										

๓. ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

โครงการ	งบประมาณตามเทศบัญญัติ		เงินสะสม		รวม	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน						
๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว						
๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						
๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต						
๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น						
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี						
<b>รวม</b>						

ส่วนที่ ๒ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

- ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

.....  
 .....

.....  
.....  
๒. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

ขอขอบคุณ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน  
ตามแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองนาสาร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (สำหรับประชาชน)



**แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน  
ตามแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองนาสาร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (สำหรับประชาชน)**

**คำชี้แจง :**

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองนาสารสำหรับประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองนาสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. แบบสอบถามมีทั้งหมด ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเฉพาะด้าน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๒.๑ ความพึงพอใจต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลเมืองนาสาร

ตอนที่ ๒.๒ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองนาสาร

ตอนที่ ๒.๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อกระบวนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองนาสาร

เมืองนาสาร

๓. ข้อมูลคำตอบของท่านจะนำไปสรุปผลการศึกษาในภาพรวม

๔. ให้ท่านทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ                       ชาย                                       หญิง
๒. อายุ                       ต่ำกว่า ๒๑ ปี                       ๒๑ - ๓๐ ปี                       ๓๑ - ๔๐ ปี  
                                  ๔๑ - ๕๐ ปี                       ๕๑ - ๖๐ ปี                       มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา               ประถมศึกษา     มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า     อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
                                  ปริญญาตรี         สูงกว่าปริญญาตรี               อื่นๆ .....
๔. อาชีพหลัก               นักเรียน/นักศึกษา     เกษตรกร                                       ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ  
                                  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว     ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท     อื่นๆ .....
๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนาสาร  
                                  ต่ำกว่า ๕ ปี                                       ๕ - ๑๐ ปี                                       ๑๑ - ๑๕ ปี  
                                  ๑๖ - ๒๐ ปี                                       มากกว่า ๒๐ ปี
๖. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ ของเทศบาลหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลเมืองนาสาร  
                                  ๑ - ๓ ครั้ง                                       ๔ - ๖ ครั้ง                                       ๗ - ๙ ครั้ง  
                                  ๑๐ - ๑๒ ครั้ง                                       มากกว่า ๑๒ ครั้ง

## ตอนที่ ๒ ข้อมูลเฉพาะด้าน

### ตอนที่ ๒.๑ ความพึงพอใจต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลเมืองนาสาร

คำชี้แจง : การศึกษาความพึงพอใจต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลเมืองนาสาร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขอความร่วมมือให้ท่านตอบข้อคำถามทุกข้อ โดยให้ท่าน

ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล					
๒. ประชาชนได้มีโอกาสในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการในการจัดกิจกรรมหรือโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาล					
๓. เทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาล					
๔. แผนงานโครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง					
๕. แผนงานโครงการพัฒนาของเทศบาลในรอบปีที่ผ่านมาเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนและภาพรวมของชุมชนในด้านต่างๆ ดีขึ้น					

### ตอนที่ ๒.๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาลเมืองนาสาร

คำชี้แจง : เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ๖ ยุทธศาสตร์ของเทศบาล

เมืองนาสาร โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>					
๑. การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน และทางเดินเท้า					
๒. การก่อสร้างและบำรุงรักษาสะพาน					
๓. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบท่อระบายน้ำ					
๔. การปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ					
๕. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปาหรือระบบน้ำประปา					
๖. การจัดระเบียบจราจรและการจัดวางผังเมือง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล</b>					
๗. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และตรวจสอบการบริหารจัดการของเทศบาล					
๘. มีการจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
๙. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลและประชาชน เช่น Hotline สายด่วน Line Facebook เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ					
๑๐. มีความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณเพื่อใช้ในกิจกรรมหรือโครงการตามแผนของเทศบาล					
<b>ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเสริมสร้างสุขภาพอนามัย การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</b>					
๑๑. การจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชน					
๑๒. การบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
๑๓. การบริการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส					
๑๔. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน					
๑๕. การจัดโครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดโครงการออกกำลังกาย การให้ความรู้ด้านสุขภาพ					
๑๖. การตรวจแผนจ่ายจำหน่ายอาหารตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร					
<b>ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการเกษตร</b>					
๑๗. การสนับสนุนและส่งเสริมด้านการลงทุน การค้าขายสินค้าเกษตรและการสร้างรายได้ให้กับชุมชน					
๑๘. การส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนในการผลิตสินค้าเกษตรให้มีคุณภาพ การหาช่องทางการจำหน่ายสินค้า					
๑๙. การพัฒนาอาชีพหรือฝึกอบรมการประกอบอาชีพเสริมให้ประชาชน					
๒๐. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการจำหน่ายสินค้าชุมชนหรือกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชน					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว</b>					
๒๑. การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เทศบาลอย่างสม่ำเสมอ					
๒๒. การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม					
๒๓. การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ					
๒๔. การจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรมประเพณีและนันทนาการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว					
<b>ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา</b>					
๒๕. การให้ความสำคัญในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา					
๒๖. การส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น ทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน					
๒๗. โรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและชุมชน					
๒๘. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน					
๒๙. การปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานศึกษาให้มีความพร้อมในการจัดการศึกษาตามศักยภาพ					
<b>ผลการดำเนินงานภาพรวมของเทศบาล ประจำปี ๒๕๖๓</b>					
๓๐. มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร ให้มีความพร้อมเพื่อให้บริการกับประชาชน					
๓๑. บุคลากรมีการเตรียมความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ					
๓๒. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนไว้อย่างชัดเจน					
๓๓. เทศบาลมีการลงพื้นที่พบปะประชาชน					

**ตอนที่ ๒.๓** ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองนาสาร

**คำชี้แจง :** ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองนาสาร นอกเหนือจากข้อความที่นำมาข้างต้น ให้ประชาชนได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาเทศบาลเมืองนาสาร ขอความร่วมมือให้ท่านเขียนบรรยาย อธิบาย หรือแสดงความคิดเห็น

๑. กระบวนการในการวางแผนการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลโดยภาพรวม

.....

.....

๒. กระบวนการดำเนินการและผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์

๒.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

๒.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

.....

.....

๒.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเสริมสร้างสุขภาพอนามัย การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

๒.๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการเกษตร

.....

.....

๒.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

.....

.....

๒.๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา

.....

.....

๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

ประเด็นสนทนากลุ่ม (Focus Group)

แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)  
(สำหรับจัดเวทีสนทนากลุ่มย่อย)

๑. ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนาท้องถิ่นกับวิสัยทัศน์ของเทศบาลเมืองนาสาร
๒. การแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
๓. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองนาสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
๔. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแผนพัฒนาของเทศบาล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
๕. ผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองนาสาร ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๖๓
๖. ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองนาสาร  
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๓
๗. จุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะ
  - ๗.๑ จุดเด่น การดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลเมืองนาสาร  
ประจำปี งบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๓
  - ๗.๒ จุดด้อยการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลเมืองนาสารประจำปี  
งบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๓
  - ๗.๓ ข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของ  
เทศบาลเมืองนาสารในอนาคต

---

ขอขอบคุณ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ง  
คณะกรรมการประเมิน



## คณะกรรมการประเมิน

### ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา รัตนพรหม

รักษาราชการแทนอธิการบดี

### คณะกรรมการดำเนินงาน

๑. ผศ.ดร.เสนห์ บุญกำเนิด
๒. นายอรุณ หนูขาว
๓. นางสาวจันทิมา องอาจ
๔. ว่าที่ร้อยตรีอาชิต ทิ้งปากกล้า
๕. นางสาวเยาวลักษณ์ กากแก้ว
๖. นางสาวนุชนาถ หนูหืด
๗. นางนันทพร รัตนพันธ์
๘. นางสาวทศภิญญา หอมหวล
๙. นางสาวภัทรลภา หินอ่อน