รายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปี ๒๕๕๘

จัดทำโดย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

คำนำ

รายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปี ๒๕๕๘ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง รายงานผลการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่ายและผลการดำเนินงานในรอบปี เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ หมวด ๖ ข้อ ๓๐ (๕) ได้กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและประเมินผลต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

เนื้อหาแบ่งออกเป็น ๕ ส่วน คือ บทที่ ๑ บทนำ จะกล่าวถึงความเป็นมา หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ในการประเมิน ขอบเขตการประเมิน และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการประเมิน บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการประเมิน บทที่ ๓ กล่าวถึงระเบียบวิธีการประเมินในครั้งนี้ บทที่ ๔ ผลการประเมิน ซึ่งรายงานการประเมินผล การดำเนินงานโครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณ รายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รายงานการประเมินผล การสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปี ๒๕๕๘ และบทที่ ๕ สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

แม้ว่าการจัดทำรายงานการประเมินฯ จะจัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด และระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่นอกเหนือจากประโยชน์ดังกล่าวแล้ว คณะทำงานก็คาดว่า ผลการประเมินโครงการทั้งหมดจะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านการเป็นข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการศึกษาอ้างอิง หรือใช้ในการวางแผนงานในปีงบประมาณต่อไป จากประเด็นการประเมิน และในส่วนข้อเสนอแนะต่าง ๆ จะเป็นประโยชน์ในด้านการกำหนดรูปแบบข้อเสนอโครงการ กระบวนการติดตามการดำเนินโครงการ รูปแบบการรายงานผลโครงการ รวมทั้ง เพื่อให้การดำเนินงานทั้งกระบวนการเป็นไปโดยสมบูรณ์ต่อไป

คณะทำงานโครงการ

พฤศจิกายน ๒๕๕๘

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา หลักการและเหตุผล ๑

๑.๒ วัตถุประสงค์ในการประเมิน ๒

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน ๓

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการประเมิน ๕

บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการประเมิน

๒.๑ แนวคิดการวางแผน การบริหารและการประเมินโครงการ ๖

๒.๒ แนวคิดในการวัดผลสัมฤทธิ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๑๕

๒.๓ กรอบแนวคิดในการประเมิน ๑๘

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการประเมิน

๓.๑ ระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้ในการประเมิน ๑๙

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๒๐

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ๒๑

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ๒๙

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์แผน และผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปี และผลการดำเนินงานตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๔.๑ การวิเคราะห์แผน และผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ๓ ปี เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๓๑

๔.๑.๑ การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ การแปลงแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) ไปสู่การจัดโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๓๒

๔.๑.๒ การวิเคราะห์โครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนา ๓ ปี(พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) และโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๓๓

๔.๑.๓ รายงานผลการดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๘ ๔๒
๔.๑.๔ การประเมินผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ดำเนินการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ๔๗
๔.๒ รายงานการประเมินผล การสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปี ๒๕๕๘ ๕๐
๔.๒.๑ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ๕๐
๔.๒.๒ ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ ๕๐
๔.๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ ๕๑
(๑) ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไป ๕๑
(๒) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลต่อการให้บริการของเทศบาลฯ ๖๑
(๓) ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชน ๖๔
(๔) ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาประจำปีของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ๗๕

บทที่ ๕ สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ ๘๙
๕.๑ สรุปผลการวิเคราะห์แผนพัฒนา ๓ ปี เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ และโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๘๙
๕.๒ รายงานผลการดำเนินงานโครงงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๙๑
๕.๓ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๙๒
๕.๔ สรุปปัญหาข้อเสนอแนะ ๙๔

บรรณานุกรม ๙๘

ภาคผนวก
ก : รายชื่อโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาร พ.ศ.2558 และผลการดำเนินงาน ๙๙
ข : แบบสอบถาม ๑๑๘

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทสรุปสำหรับผู้บริหารของรายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปี ๒๕๕๘ ประกอบด้วยเนื้อหาที่สำคัญ ๓ ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ ๑ รายงานการวิเคราะห์แผนพัฒนา ๓ ปี (๒๕๕๘-๒๕๖๐) เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และวิเคราะห์แยกรายยุทธศาสตร์ ส่วนที่ ๒ เป็นรายงานผลการดำเนินโครงการ ทั้งด้านจำนวนโครงการที่ดำเนินการเสร็จแล้ว อยู่ระหว่างการดำเนินงาน และยังไม่ดำเนินการ รวมทั้งการวิเคราะห์ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ส่วนที่ ๓ เป็นรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินงานของเทศบาล ซึ่งส่วนนี้จะเป็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ขณะที่ส่วนที่ ๒ จะเป็นผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจจะทำการวิเคราะห์จากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียจำนวน ๔ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจะวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯผ่านการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ กลุ่มที่ ๒ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาล จะทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงาน ช่องทางการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มที่ ๓ กลุ่มผู้นำชุมชนจะทำการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงาน และ ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลฯ กลุ่มที่ ๔ บุคลากรของเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี จะทำการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ และความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนและการสนับสนุนจากเทศบาลฯ ซึ่งจากรายงานทั้ง ๒ ส่วนมีสาระสำคัญดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์แผนพัฒนา ๓ ปี เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

๑) การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ การแปลงแผนพัฒนา ๓ ปี(พ.ศ๒๕๕๘-๒๕๖๐) ไปสู่การจัดทำโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ มีโครงการที่อยู่ในแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ทั้งสิ้น ๓๓๒ โครงการ โดยเป็นโครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๒๘๕ โครงการ โครงการที่โอนงบประมาณมาตั้งจ่ายใหม่และงบประมาณเพิ่มเติม ๑๖ โครงการ โครงการที่จ่ายจากเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ๒ โครงการ โครงการที่จ่ายจากเงินสะสม ๒๙ โครงการ รวมงบประมาณทั้งสิ้น ๖๑๖,๗๒๕,๔๗๐ บาท ซึ่งเมื่อเทียบกับ โครงการปี ๒๕๕๘ ที่บรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐) จะคิดเป็นสัดส่วนร้อยละโครงการเท่ากับ ๔๒.๗๘ และสัดส่วนร้อยละงบประมาณเท่ากับ ๑๓.๔๖

๒) การวิเคราะห์โครงการตามแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐)

จากการวิเคราะห์โครงการตามแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐) พบว่าโครงการส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำนวน ๔๒๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๖ รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น จำนวน ๓๒๗ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๖ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๓๑๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๖ ตามลำดับ ในด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๒,๒๓๖,๘๘๓,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๘ รองลงมาจะอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน ๑,๑๐๕,๖๔๘,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๑ และยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ร้อยละ ๑๖.๕๒ ตามลำดับ

๓) จำนวนโครงการ และงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ แยกตามยุทธศาสตร์แต่ละด้าน

จากการวิเคราะห์โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากทุกแหล่งงบประมาณ พบว่าโครงการส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปะวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น จำนวน ๑๒๘ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๕ รองลงมาได้แก่ยุทธศาสตร์ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำนวน ๑๐๘ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๓ และยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๕๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๔ ตามลำดับ ด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๒๑๐,๐๙๗,๐๒๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๘ รองลงมาได้แก่ยุทธศาสตร์ด้าน การศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม

และประเพณีท้องถิ่น จำนวน ๑๗๙,๗๕๓,๑๕๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๑ และยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพ จำนวน ๑๑๙,๕๙๔,๕๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๓ ตามลำดับ

๔) การวิเคราะห์โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ แยกตามหน่วยงานดำเนินการ

จากการวิเคราะห์โครงการที่ดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ พบว่า โครงการส่วนใหญ่ดำเนินการโดยกองการสวัสดิการและสังคม รวม ๙๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๑ รองลงมาได้แก่ สำนักการศึกษา รวม ๖๒ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๘ และ สำนักการช่าง โดยมีมีจำนวนโครงการเท่ากับ ๖๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๘ ตามลำดับ

๕) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามรูปแบบการดำเนินงานโครงการ

รูปแบบโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ อาจแบ่งออกได้เป็น ๑๒ ประเภท โดยโครงการส่วนใหญ่เป็นโครงการที่สนับสนุนกิจกรรมทางด้านสาธารณสุข จำนวน ๘๕ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๐ รองลงมาได้แก่โครงการ การสร้าง/ปรับปรุง ถนน ท่อระบายน้ำ ระบบแสงสว่าง โดยมีจำนวนโครงการ ๖๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๗ และ โครงการที่สนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา และ กิจกรรมกีฬา จำนวน ๔๐ โครงการเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๕ ตามลำดับ ในด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณส่วนใหญ่ จะเป็นงบประมาณของโครงการ การสร้าง/ปรับปรุง ถนน ท่อระบายน้ำ ระบบแสงสว่างและ การปรับปรุงภูมิทัศน์ โดยคิดเป็น ร้อยละ ๓๔.๗๑ รองลงมาได้แก่โครงการที่เป็นการสนับสนุนการศึกษา และ โครงการอุดหนุนผู้สูงอายุ/คนพิการ/เยาวชน และสตรี โดยคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ และ ๑๗.๗๙ ตามลำดับ

๖) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามขนาดของงบประมาณโครงการ

การจัดจำแนกโครงการตามขนาดงบประมาณ พบว่า โครงการส่วนใหญ่จะมีงบประมาณไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ รองลงมาจะเป็นกลุ่มโครงการที่มีงบประมาณในช่วง ๑ ล้าน – ๕ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๘

๗) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามกลุ่มผู้รับประโยชน์ จากการดำเนินการโครงการ

จากการดำเนินโครงการปีงบประมาณ ๒๕๕๘ อาจจำแนกกลุ่ผู้รับประโยชน์ได้ ๕ กลุ่ม โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปในพื้นที่ เป็นกลุ่มที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการมากที่สุด โดยมีโครงการเกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ

๘๒.๕๙ รองลงมาได้แก่ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรทางการศึกษา โดยมีโครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๕ และ กลุ่มบุคลากร มีโครงการที่เกี่ยวข้องร้อยละ ๙.๖๔

ด้านงบประมาณ พบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ งบประมาณส่วนใหญ่จะใช้ไปสำหรับการจัดโครงการเพื่อประชาชนทั่วไป โดยคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๒ รองลงมาได้ กลุ่มบุคลากรของเทศบาลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๖ และกลุ่ม ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๔ ตามลำดับ

๕.๒ รายงานผลการดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๑) รายงานผลการดำเนินงานโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในภาพรวม

จากผลการดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งสิ้น ๓๓๒ โครงการ มีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒๕๓ โครงการ คิดเป็น ร้อยละ ๗๖.๒๐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓๕ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๔ และยังไม่ดำเนินการ จำนวน ๔๔ โครงการ คิดเป็น ร้อยละ ๑๓.๒๕ ตามลำดับ (ตารางที่ ๑)

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับกับผลการดำเนินการย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และ พ.ศ ๒๕๕๖ พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ จะมีผลการดำเนินงานสูงที่สุด โดยมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๘ รองลงมาได้แก่ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ และ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๒ และ ๗๖.๒๐ ตามลำดับ (ตารางที่ ๒)

๒) รายงานผลการดำเนินงานโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ แยกตามยุทธศาสตร์ต่างๆ

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานแยกรายยุทธศาสตร์ พบว่า โครงการในยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นยุทธศาสตร์ที่มีการดำเนินการได้ครบถ้วน รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ซึ่งมีโครงการที่ดำเนินการแล้ว ร้อยละ ๘๙.๘๑ และ ๘๘.๒๘ ตามลำดับ ส่วนโครงการที่มีผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานน้อยกว่ากลุ่มอื่นได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และ ด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยมีผลการดำเนินงาน ร้อยละ ๕๗.๑๔ และ ๖๔.๒๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑ แสดงผลการดำเนินโครงการในภาพรวม และผลการดำเนินการแยกรายยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	รวม	สัดส่วนร้อยละต่อโครงการทั้งหมด
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๘	๒๗	๑๔	๕๙	๑๘.๘๘
ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๔	๐	๓	๗	๒.๑๑
ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓	๐	๐	๓	๐.๙๐
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๙๗	๐	๑๑	๑๐๘	๓๒.๕๓
ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๑๑๓	๕	๑๐	๑๒๘	๓๘.๕๕
ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๑๘	๓	๖	๒๘	๘.๑๓
รวม	๒๕๓	๓๕	๔๔	๓๓๒	๑๐๐
สัดส่วนร้อยละ	๗๖.๒๐	๑๐.๕๔	๑๓.๒๕	๑๐๐	

ตารางที่ ๒ ผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และ พ.ศ. ๒๕๕๖

ผลการดำเนินงาน	**ปีงบประมาณ**					
	พ.ศ. ๒๕๕๖		**พ.ศ. ๒๕๕๗**		**พ.ศ. ๒๕๕๘**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว	๑๖๔	๘๔.๙๘	๒๑๐	๘๒.๙๒	๒๕๓	๗๖.๒๐
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑๒	๖.๒๒	๕๐	๑๘.๓๖	๓๕	๑๐.๕๔
ยังไม่ได้ดำเนินการ	๑๘	๘.๘๑	๒๘	๙.๘๒	๔๔	๑๓.๒๕
รวม	**๑๙๓**	**๑๐๐.๐๐**	**๒๘๘**	**๑๐๐.๐๐**	**๓๒๒**	**๑๐๐.๐๐**

๓) รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในภาพรวม พบว่า ผลการเบิกจ่ายในภาพรวม เป็นเงิน ๓๑๓,๓๙๖,๐๕๖ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๔ ของงบประมาณทั้งหมด และมีงบประมาณที่กันเงินไว้สำหรับโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เป็นเงิน ๘๐,๐๔๔,๖๑๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๖ และมีงบประมาณที่ไม่ได้เบิกจ่าย เป็นเงิน ๔๔,๘๘๙,๙๓๐ บาท คิดเป็น ร้อยละ ๘.๙๒ ของงบประมาณทั้งหมด

๔) รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ จำแนกตามยุทธศาสตร์

จากการวิเคราะห์ผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามยุทธศาสตร์ พบว่า โครงการตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ และ ที่ ๔ สามารถเบิกจ่ายได้ ในสัดส่วนที่สูงใกล้เคียงกันเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๔.๔๕ และ ๙๔.๓๙ รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ร้อยละ ๘๖.๒๒ ตามลำดับ

ส่วนโครงการที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณได้ในสัดส่วนที่น้อยที่สุด ได้แก่ โครงการตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยปัจจุบันเบิกจ่ายได้เพียงร้อยละ ๒๒.๐๘ ของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรตามยุทธศาสตร์ แต่หากนับรวมกับงบประมาณที่กันเงินไว้ พบว่า จะมีผลการเบิกจ่ายได้ ร้อยละ ๔๔.๘๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑) ผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวมได้ คะแนนความพึงพอใจเฉพาะเท่ากับ ๒.๘๐ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยุทธศาสตร์ที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๐๑ รองลงมาได้แก่ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ๒.๙๕ และ ด้านการบริหารจัดการที่ดี ๒.๘๘ ตามลำดับ และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน น้อยที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๖๑

๑.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนต่อผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาล เปรียบเทียบย้อนหลัง ๓ ปี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเฉลี่ยในทุกด้าน ในระดับปานกลางทั้ง ๓ ปี อย่างไรก็ดี จะพบว่าในปี ๒๕๕๘ มีผลคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมาในเกือบทุกด้าน และจากคะแนนเฉลี่ยจะพบว่า ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ จะมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ ๓.๑๓ รองลงมาได้ปี ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘ ตามลำดับ (ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘

ยุทธศาสตร์	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘
๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๑๓	๓.๐๒	๒.๖๑
๒ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๓.๒๓	๒.๘๙	๒.๘๓
๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒.๙๙	๒.๘	๒.๘๔
๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๓.๒	๒.๙๘	๓.๐๑
๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๓.๒๒	๒.๙๖	๒.๙๕
๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓.๐๑	๒.๘๖	๒.๘๘
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๓.๑๓	๒.๙๒	๒.๘

๒) **ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลต่อการให้บริการของเทศบาลฯ**

พบว่า คะแนนประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานของเทศบาล เท่ากับ ๒.๔๐ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน เท่ากับ ๒.๔๖ รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ ๒.๓๘ และมีความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด ๒.๓๒

๓) ความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชน

๓.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ

ในภาพรวม พบว่าผู้นำชุมชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม ระดับปานกลาง โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๙๑ และมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีมากที่สุด ได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๐๔ รองลงมาได้แก่ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๒.๙๖ และด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ๒.๙๒ ตามลำดับ และประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๙๘ (ตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อการดำเนินงาน แยกตามยุทธศาสตร์

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒.๘๒	๐.๖๓	ปานกลาง
๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๒.๙๒	๐.๕๖	ปานกลาง
๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒.๘๙	๐.๖๕	ปานกลาง
๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๒.๙๖	๐.๖๘	ปานกลาง
๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๒.๙๐	๐.๘๕	ปานกลาง
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓.๐๔	๐.๕๘	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๙๑**	**๐.๕๒**	**ปานกลาง**

๓.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อกระบวนการทำงานของเทศบาลฯ

ผู้นำชุมชน มีความพึงพอใจต่อการทำงานของเทศบาลฯ ใน ๔ ด้าน ในระดับ ปานกลาง โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๘๐ และมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด เท่ากับ ๒.๙๓

รองลงมาได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๒.๙๐ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๒.๘๐ และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๖๐

๓.๓ **ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี**

พบว่า ผู้นำชุมชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลในระดับ ปานกลาง โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๒๑ และมีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานมากที่สุดโดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๓๘ รองลงมาได้แก่ด้าน การมีส่วนร่วมในการวางแผน การกำหนดกิจกรรม ๓.๓๒ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงาน ๓.๒๔ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในด้านการได้รับข้อมูล ข่าวสารต่างๆ จากเทศบาลฯ น้อยกว่าด้านอื่น โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๙๕

๔) ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาประจำปีของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๔.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ

พบว่า กลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาลในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนประเมินเท่ากับ ๓.๑๐ และมีความพึงพอใจในด้านการบริหารจัดการที่ดี และด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น เท่ากับและมากกว่าด้านอื่นๆ โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๑๙ รองลงมาได้แก่ด้าน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓.๑๖ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ๓.๐๘ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๓.๐๕ และมีความพึงพอใจในด้าน การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๙๔

๔.๒ **ผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของเทศบาลฯ**

พบว่า คณะทำงาน /อนุกรรมการฯ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของเทศบาลฯ ในระดับมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจในเท่ากับ ๓.๘๖ และมีความพึงพอใจในด้าน การให้ข้อมูลในการจัดทำแผน ผลการติดตาม การดำเนินงาน และการประเมินผลการดำเนินโครงการมากที่สุด โดยได้คะแนนประเมินเท่ากับ ๓.๙๖ รองลงมาได้แก่ด้านการจัดทำแผน กระบวนการติดตาม การดำเนินการและกระบวนการประเมินผล ๓.๙๐ ด้านความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำแผน การติดตามและการประเมินผล ๓.๘๕ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจด้าน การสนับสนุนจากเทศบาลในการจัดทำแผน การติดตามและการประเมินผลการดำเนินโครงการ น้อยที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๑

สรุปปัญหาข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินงานโครงการประเมินแผน และผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้เทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ได้นำไปพิจารณาทบทวน ปรับปรุง การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปี ๒๕๕๙ และเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีต่อๆ ไป ดังนี้

๑) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ พบว่า โครงการที่บรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี รวมทั้งโครงการที่ใช้งบจากแหล่งอื่นๆ จะมีจำนวนโครงการคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๘ ของจำนวนโครงการที่ตั้งไว้ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ในแผนพัฒนา ๓ ปี ซึ่งมีเหตุจากการบรรจุโครงการต่างๆ ไว้ในแผนพัฒนา ๓ ปีมากเกินไป ไม่สอดคล้องกับงบประมาณแผ่นดิน งบรายได้ ที่ใช้ในการดำเนินโครงการในแต่ละปี ดังนั้นในการบรรจุโครงการในแผนพัฒนา ๓ ปี จำเป็นที่จะต้องมีคัดกรองโครงการ เพื่อให้เหลือจำนวนที่เหมาะสม ซึ่งเกณฑ์ในการคัดกรอง เช่น เป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของเทศบาลฯ เป็นโครงการที่มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหา หรือความต้องการประชาชน มีความจำเป็นเร่งด่วน เป็นโครงการที่เป็นไปได้และมีความพร้อมในการดำเนินการ ซึ่งการคัดกรองด้วยเกณฑ์ดังกล่าว นอกเหนือจากจะเป็นการลดจำนวนโครงการและงบประมาณในแผนพัฒนา ๓ ปีให้มีความเหมาะสมแล้ว ยังเป็นกลไลที่สร้างความมั่นใจได้มากขึ้นว่า โครงการนั้นๆ จะสามารถดำเนินการได้ในกรอบระยะเวลาของปีงบประมาณ

๒) สัดส่วนโครงการ และงบประมาณ แยกตามยุทธ์ศาสตร์แต่ละด้าน

จากการวิเคราะห์จำนวนและงบประมาณ ของโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ พบว่า จำนวนโครง รวมทั้งงบประมาณใน ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่อนข้างน้อย ขณะที่ การท่องเที่ยวนับเป็นรายได้หลักของพื้นที่ และข้อมูลผลการดำเนินงานและความพึงพอใจด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม จะมีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่ายุทธศาสตร์อื่นๆ ดังนั้นจึงควรเพิ่มน้ำหนักโครงการ งบประมาณ ในยุทธศาสตร์ทั้งสอง ให้มากขึ้นในปีงบประมาณต่อไป

๓) จากผลการดำเนินโครงการ พบว่ามีโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และยังไม่ดำเนินการอยู่มากพอสมควร

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน แม้ว่าจะมีการดำเนินโครงการได้มากถึงร้อยละ ๗๖.๒๐ แต่ก็มีโครงการอีกจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถดำเนินการได้ในรอบปีงบประมาณ และกลุ่มหนึ่งก็ไม่สามารถดำเนินการได้เลย ดังนั้นเพื่อลดผลดังกล่าว ทางหนึ่งสามารถทำได้โดยการคัดกรองโครงการตั้งแต่ก่อนบรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี โดยเฉพาะในด้านความ พร้อมและ ความเป็นไปได้ในการดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจระดับหนึ่งว่าโครงการนั้นๆ จะสามารถดำเนินการได้ภายในปีงบประมาณ นอกจากนั้นเทศบาลฯ อาจวางระบบในการติดตามการดำเนินโครงการต่างๆ ตามแผน เป็นระยะ เช่นทุกไตรมาส ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตามความคืบหน้าของแต่ละโครงการ และหากมีปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินการ ก็จะได้แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

๔) ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ

จากการวิเคราะห์ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ พบว่า โครงการในยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีการเบิกจ่ายงบประมาณได้น้อยกว่าทุกยุทธศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรูปแบการดำเนินการ ซึ่งเป็นโครงการก่อสร้าง ถนน ระบบสาธารณูปโภค สิ่งก่อสร้างอื่นๆ ซึ่งโครงการในรูปแบบนี้มักมีปัญหาในเรื่อง การไม่สามารถดำเนินการในเสร็จสิ้นตามกรอบเวลา เช่นมีปัญหาในเรื่องแบบก่อสร้าง การขาดแคลนวัสดุ การขาดแคลนแรงงาน ผลกระทบจากสภาพดินฟ้าอากาศ ดังนั้นแนวทางการแก้ไข ส่วนหนึ่งก็คือการวิเคราะห์ความพร้อม และความเป็นไปได้ในการดำเนินการ ตั้งแต่ช่วงการพิจารณาบรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี อีกทางหนึ่งคือต้องมีกลไก กระบวนการ ติดตามการดำเนินงานเป็นระยะ เพื่อเป็นการเร่งรัด หรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่าบงการดำเนินการ

๕) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ผ่านโครงการ กิจกรรมตามยุทธศาสตร์แต่ละด้าน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม ต่อการดำเนินงานของเทศบาลตามยุทธศาสตร์ต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในทุกยุทธศาสตร์ในระดับปานกลาง และมีบางหัวข้อย่อยในแต่ละยุทธศาสตร์ที่มีความพึงพอใจน้อย อีกทั้งเมื่อดูผลความพึงพอใจเปรียบเทียบย้อนหลัง ๒ ปี พบว่าคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในยุทธศาสตร์แต่ละด้าน น้อยกว่าปีงบประมาณ ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๘ และเป็นคะแนนที่ลดลงต่อเนื่อง จาก ๓.๑๓ ในปี ๒๕๕๖ เป็น ๒.๙๒ ในปี ๒๕๕๘ และ ๒.๘๐ ในปี ๒๕๕๘ ซึ่งเทศบาลฯ ควรจะต้องวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแนวทางแก้ไขต่อไป

๖) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ต่อกระบวนการทำงานของเทศบาลฯ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลฯ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับ น้อย ในทุกประเด็นประเมิน ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดังนั้นเทศบาลฯ ควรปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยสามารถพิจารณาปรับปรุงไปตามหัวข้อย่อย ในประเด็นประเมินแต่ละด้านได้

๗) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ในด้านโครงการที่ไม่สามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ พบว่า โครงการที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ได้แก่ โครงการในรูปแบบการก่อสร้าง ถนน ทางระบายน้ำ และผิวจราจร โครงการจัดซื้อ จัดจ้าง เป็นต้น เมื่อได้วิเคราะห์ถึงสภาพปัญหา และอุปสรรคของโครงการที่ไม่สามารถดำเนินการได้ พบว่ามีสาเหตุดังนี้

๑) โครงการก่อสร้าง จะมีปัญหาเรื่อง การแก้ไขแบบ และการกำหนดราคากลาง ที่ต่ำไป ทำให้ไม่มีผู้มาซื้อแบบ

๒) โครงการจัดซื้อ จัดจ้าง จะมีปัญหาเรื่องการกำหนดราคากลางต่ำเกินไป ทำให้ไม่มีผู้มาซื้อแบบ

๓) โครงการวิจัย จะมีปัญหาเรื่องขอบเขตของงานซึ่งโดยทั่วไปงานวิจัยมักต้องใช้เวลานานกว่า ๑ ปีงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะหากมีการอนุมัติงบประมาณล่าช้าไม่สามารถอนุมัติได้ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ

ในการนี้ จึงมีประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมดังกล่าว ดังนี้

๑) โครงการก่อสร้าง ที่ต้องเสนอโครงการล่วงหน้าเป็นเวลานาน ในขั้นตอนการยื่นข้อเสนอโครงการ ผู้รับผิดชอบโครงการ จะต้องกำหนดให้มีแบบก่อสร้างโดยมีการวิเคราะห์ราคากลางที่เหมาะสม รวมทั้งประมาณราคาโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงราคาวัสดุต่าง ๆ

๒) โครงการจัดซื้อ จัดจ้าง จะต้องมีการวิเคราะห์ราคากลางที่เหมาะสมและเป็นไปได้

๓) โครงการวิจัย ด้วยโครงการลักษณะดังกล่าว ค่อนข้างจะต้องใช้องค์ความรู้เฉพาะในด้านนั้น ๆ เทศบาลฯ จึงอาจกำหนดให้มีคณะทำงานหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์

แบบก่อสร้าง ราคากลาง หรือกระบวนการและขั้นตอนการวิจัย เพื่อจะมั่นใจได้ว่า ข้อเสนอโครงการนั้น ๆ มีความเป็นไปได้

๘) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เนื่องจากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยผลการประเมินทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับปานกลาง และผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาล อยู่ในระดับ น้อย จึงควรสะท้อนผลการประเมินความพึงพอใจ ให้กับหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ และการให้บริการแก่ประชาชน ได้รับทราบ และ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีถัดไป

บทนำ

๑.ความเป็นมา หลักการและเหตุผล

โครงการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปี ๒๕๕๘ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ หมวด ๖ ข้อ ๓๐ (๕) ได้กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่น เสนอผลการติดตามและประเมินผลต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

กอรปกับกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในแต่ละปีจะเป็นไปในลักษณะของการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ทั้งในรูปแบบของการดำเนินการโดยส่วนราชการภายในเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเอง และในรูปแบบการอุดหนุนงบประมาณให้แก่หน่วยงานอื่นเพื่อดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ ซึ่งกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้น จนเสร็จสิ้นโครงการโดย แบ่งออก เป็น ๔ ขั้นตอนตามระบบ PDCA คือ **ขั้นตอนที่ ๑** การวางแผนงาน (Plan) ซึ่งเป็นขั้นตอนการวางแผน การกำหนดแผนงาน กิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่จะดำเนินการในปีนั้น ๆ หลักการที่สำคัญที่สุด ในขั้นตอนการวางแผนงาน คือ กิจกรรมหรือโครงการที่กำหนดขึ้นต้องมีความสอดคล้องหรือตอบสนองต่อความสำเร็จของหน่วยงานภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงาน ของหน่วยงานที่ได้กำหนดขึ้นในปีงบประมาณนั้น ๆ ซึ่งหากกิจกรรมหรือโครงการที่หน่วยงานจะดำเนินการไม่มีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน ก็จะไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานได้ **ขั้นตอนที่ ๒** คือ การนำกิจกรรมหรือโครงการไปดำเนินการ (Do) ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในกระบวนการทั้งหมด เพราะแม้ว่าหน่วยงานได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ การวางแผนกลยุทธ์ ตลอดจนแผนปฏิบัติงานที่ดีเพียงใดแต่หากไม่ได้นำแผนงานซึ่งจะอยู่ในรูปของกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติแล้ว หรือนำไปปฏิบัติเพียงบางส่วน ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ก็อาจจะอยู่ในระดับเทียบเท่ากับหน่วยงานที่ไม่มีการวางแผนกลยุทธ์หรือแผนงานใด ๆ นั่นเอง อย่างไรก็ดี ตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ เช่น แนวทางของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) นอกเหนือจากหน่วยงานจะต้องดำเนินกิจกรรมหรือโครงการให้บรรลุตามแผนงานที่กำหนดแล้ว ส่วนราชการยังจะต้องมีการปฏิรูปบทบาท หน้าที่ โครงสร้างและ

กระบวนการทำงานของหน่วยงาน กลไกการบริหารให้สามารถบริหารทรัพยากรของสังคมอย่างโปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและมีสมรรถนะสูงในการนำบริการ ของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน โดยจะต้องมีการเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และวิธีทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐให้ทำงานโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสามารถร่วมทำงานกับภาคประชาชนและภาคเอกชน ได้อย่างราบรื่น เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอีกด้วย **ขั้นตอนที่ ๓** คือ การตรวจสอบระหว่างการดำเนินการ (Check) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่หน่วยงานต้องกำกับติดตามการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามแผนการดำเนินงานทั้งด้านระยะเวลา งบประมาณ ผลสำเร็จ ของการดำเนินงานหรือไม่ เพื่อเป็นการควบคุมและผลักดันให้มีการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ **ขั้นตอนที่ ๔** คือ การสรุปผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน (Action) ซึ่งกรณีหน่วยงานภาครัฐนั้น ประโยชน์ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว โดยหลักก็เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนเป็นการรายงานผลการดำเนินงาน ต่อผู้บังคับบัญชา อย่างไรก็ดี ประโยชน์ที่สำคัญยิ่งกว่า ที่ได้กล่าวในข้างต้น นั่นคือ การจัดทำรายงานผล การดำเนินงาน หรือการประเมินผลการดำเนินงานจะทำให้หน่วยงานทราบได้ว่า ในปีนั้น ๆ หน่วยงานมีการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการตามแผนปฏิบัติการ แผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใดได้ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) ตลอดจนผลกระทบ (Impact) ตามที่ต้องการหรือไม่และเพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน ในปีงบประมาณต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

การจัดทำรายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จึงจัดทำขึ้นเพื่อให้เทศบาลฯ ได้ทราบผลการรายงานติดตามและประเมินผลโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘ ซึ่งเป็นผลเชิงปริมาณ และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลฯ ในแต่ละยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘ และจะได้นำผลประเมินการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานไปใช้ในการวางแผน การปรับปรุงแผนงาน โครงการและการปฏิบัติงานของเทศบาลฯ ในปีต่อไป

๒ วัตถุประสงค์ในการประเมิน

๒.๑ เพื่อติดตามและประเมินผลโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘

๒.๒ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘

๒.๓ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘ โดยเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๗ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน

๒.๔ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘

๒.๕ เพื่อนำผลการติดตามและประเมินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘ และข้อเสนอที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเทศบาลต่อไป

๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

๓.๑ ขอบเขตการศึกษา

๓.๑.๑ ประเมินผลโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘ ในด้านความสอดคล้อง และการผลักดัน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และนโยบายของเทศบาล ประสิทธิภาพในการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ยุทธศาสตร์ที่เป็นจุดเน้น การกระจายตัวของงบประมาณในแต่ยุทธศาสตร์ และประเมินความสำเร็จของการนำแผนพัฒนาสามปี ประจำปี ๒๕๕๘ ไปปฏิบัติ โดยเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๕๗

๓.๑.๒ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘

๓.๑.๓ ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดประเด็นประเมินใน ๒ ประเด็น คือ การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์แต่ละด้านของเทศบาลฯ ผ่านทางการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งจะเป็นการประเมินคุณภาพของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาประจำปี ๒๕๕๘ และการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะด้านวิธี/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และจะทำประเมินเชิงเปรียบเทียบ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในปีที่ผ่านๆ มา

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การกำหนดกลุ่มประชากรที่ต้องการประเมินในครั้งนี้ แบ่งออกเป็นจำนวน ๔ กลุ่ม โดยพิจารณาจากการปฏิสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มกับเทศบาลฯ และ ระดับความรับรู้ในกิจกรรม บทบาท หน้าที่ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

หรือติดต่อราชการในหน่วยงานให้บริการของเทศบาล กลุ่มผู้นำชุมชน และ กลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนา และเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลฯ

๓.๒.๑ ประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งจะมีปฏิสัมพันธ์กับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในฐานะของผู้รับบริการผ่านทางโครงการต่าง ๆ ที่ดำเนินการในแต่ละปี ดังนั้นในกลุ่มนี้คณะทำงานฯ จะสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์จำนวน(๑๒๘,๘๕๓ คน) จำนวน ๔๐๐ คน มาทำการประเมินความพอใจในด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์แต่ละด้าน

๓.๒.๒ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานต่างๆ ชองเทศบาล ซึ่งจะมีปฏิสัมพันธ์กับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในฐานะผู้เข้ามาใช้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาล ซึ่งคณะทำงานจะประเมินความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการในหน่วยงานบริการต่าง ๆ ของเทศบาลฯ ทั้ง ๗ หน่วยงานในช่วงเวลา ๓-๕ วันทำการ และจะประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานของเทศบาลใน ๔ ด้าน คือ ด้านระบบงานหรือขั้นตอนการให้บริการในงานแต่ละด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพร้อมในด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๓.๒.๓ คณะกรรมการชุมชน ซึ่งมาจากชุมชนทั้งหมดในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีปฏิสัมพันธ์กับเทศบาลฯ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนร่วมในฐานะการทำงานร่วมกับเทศบาลฯ ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่จะรับรู้บทบาท หน้าที่ และการดำเนินงานของเทศบาลฯ มากกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป จึงอาจจะให้ผลความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มประชาชนทั่วไป ดังนั้น ในกลุ่มนี้คณะทำงานจะกลุ่มผู้นำชุมชนทั้ง ๗๐ ชุมชน จำนวน ๗๐ คน และจะประเมินความพึงพอใจใน ๓ ประเด็น คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในงานบริการที่เป็นงานประจำ และความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลฯ

๓.๒.๔ กลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาและเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลฯ คณะทำงานจะประเมินความพึงพอใจจากคณะทำงานหรืออนุกรรมการชุดดังกล่าวจำนวน 35 คน และทำการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปีของเทศบาลฯ โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม โดยการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ แยกตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ และเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว จะเป็นกลุ่มที่มีบทบาทหน้าที่

หรือมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติงานประจำปีของเทศบาลฯ โดยตรง คณะทำงานจึงจะทำการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารโครงการ ได้แก่ การจัดทำแผน การติดตามและการประเมินผล ของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวเพิ่มเติม

๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการประเมิน

พื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการประเมิน

๔.๑ ได้รับทราบผลการวิเคราะห์ แผนพัฒนาของเทศบาลฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และผลการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนา และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามยุทธศาสตร์ต่างๆ

๔.๒ ได้รับทราบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถนำผลการติดตามและการประเมินผล ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้เพื่อการวางแผน การปรับปรุงแผนงานโครงการและการปฏิบัติงานของเทศบาลฯ ในปีต่อไป

๔.๓ ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในงานให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลฯ

บทที่ ๒

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการประเมิน

๒.๑ แนวคิดการวางแผน การบริหารและการประเมินผลโครงการ

๒.๑.๑ ความหมายของการวางแผน (Planning)

ในการกำหนดนโยบายของหน่วยงานจะสามารถดำเนินการให้ปรากฏเป็นจริงได้ ล้วนมีความจำเป็นต้องทำการวางแผนรองรับ เพื่อเป็นหลักประกันว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติจะบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทัศนะของนักวิชาการ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการวางแผนไว้อย่างน่าสนใจ ซึ่งจะได้เสนอโดยสรุป ดังนี้

แผน (Plan) คือ รูปธรรมของนโยบายที่ประกอบไปด้วยมาตรการและกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติปรากฏจริง และแผนก็คือ ผลผลิตของการวางแผน (Planning) **(สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ , ๒๕๕๑ : ๔๖-๖๕)** นอกจากนี้ ได้ให้ทัศนะไว้ว่า องค์ประกอบและคุณลักษณะที่สำคัญของการวางแผนจะประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

๑) ต้องมีเป้าประสงค์หรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

๒) ต้องประกอบด้วยกลยุทธ์วิธีการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์

๓) ต้องเป็นกระบวนการที่มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

๔) ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน

๕) เป็นการตัดสินใจว่าจะต้องกระทำล่วงหน้า ก่อนที่การกระทำตามแผนจะเกิดขึ้น

๖) ต้องอาศัยชุดของการตัดสินใจที่พึ่งพากัน

๗) ต้องมีความครอบคลุมทุกส่วนขององค์การ

๘) ต้องประกอบด้วยการประสานกิจกรรม การบูรณาการ และแนวทางปฏิบัติให้เป็นหนึ่งเดียว

๙) ต้องเชื่อมโยงสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ปัจจุบันและสิ่งที่พึงประสงค์จะให้บังเกิดขึ้นในอนาคต

๑๐) ต้องเชื่อมโยงระหว่างวิธีการและเป้าหมายที่พึงประสงค์

๑๑) ต้องระบุให้ชัดเจนถึงเงื่อนไขการกระทำว่า จะทำอะไร จะทำอย่างไร และจะให้ใครทำ

๑๒) ต้องใช้ข้อมูลในการพยากรณ์อนาคตที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้

๑๓) ต้องมีความมุ่งมั่นในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

๑๔) ต้องมีองค์การรับผิดชอบการนำแผนไปปฏิบัติให้บรรลุผล

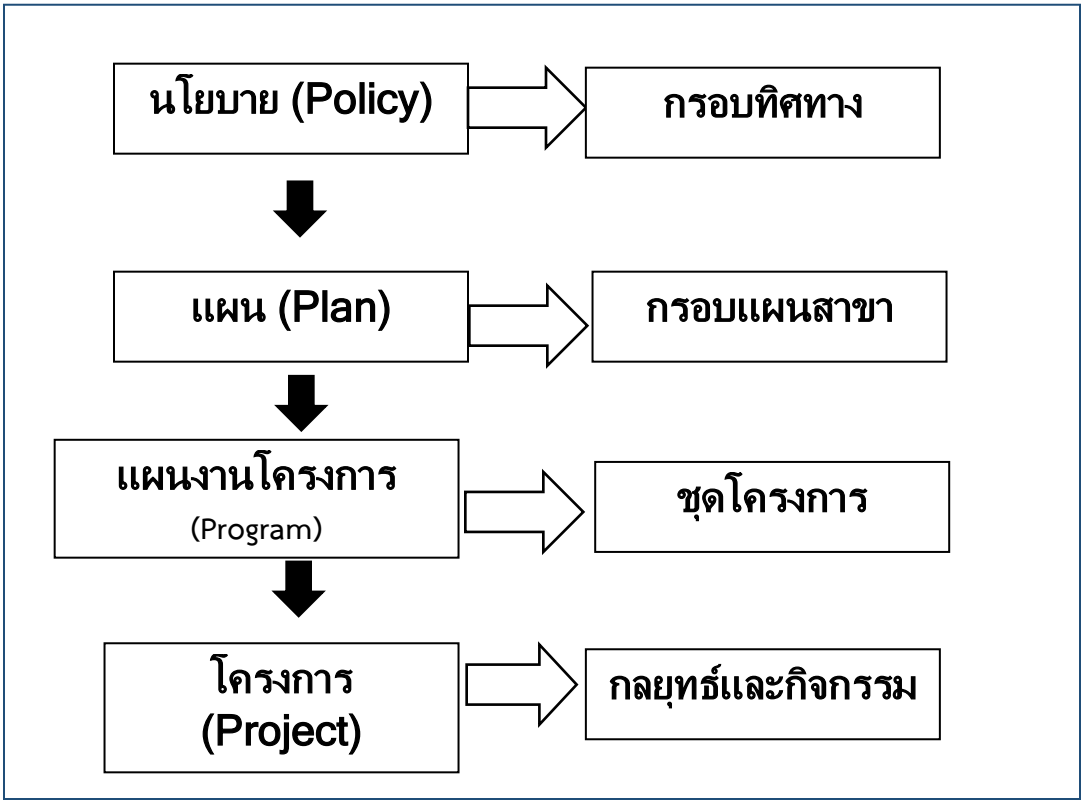
๑๕) เป็นการออกแบบสิ่งที่พึงประสงค์จะให้บังเกิดขึ้นในอนาคต

๑๖) ต้องมีความสอดคล้องกับความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติให้ปรากฏเป็นจริง

จึงสามารถสรุปได้ว่า การวางแผน (Planning) คือ กระบวนการที่อาศัยการบูรณาการหรือเชื่อมโยงระบบการตัดสินใจของหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน อันจะนำไปสู่ การกำหนดวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการร่วมกัน (Bryson.J.M, ๑๙๘๘)

๒.๑.๒ การบริหารโครงการ (Project Management)

ไพโรจน์ ภัทรนรากุล ๒๕๕๒ : ๑๐ ได้กล่าวไว้ว่า โครงการเป็นหน่วยย่อยของระบบนโยบาย (Policy system) โครงการเป็นกลไกหรือเครื่องมือในการนำนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ จากนโยบาย (Policy) จะมีแผน (Plan) จากแผนจะมีแผนงานโครงการ (Program) ซึ่งเป็นชุดของโครงการ จากนั้นเป็นระดับโครงการ (Project) ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ของนโยบาย แผน แผนงาน และโครงการได้ตาม**ภาพที่ ๑**



รูปที่ ๑ ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบาย แผน แผนงาน และโครงการ (ที่มาไพโรจน์ ภัทรนรากุล, ๒๕๕๒ : ๑๐)

จากการศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในแต่ละปีจะเป็นไปในลักษณะวงจรโครงการตามแนวทางการควบคุมคุณภาพและการจัดการคุณภาพ มีขั้นตอนหลัก ๔ ขั้นตอน (Taylor et al,2013) ดังนี้

๑) **การวางแผนหรือการจัดทำแผน (Plan)** เป็นการกำหนดและนิยามปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาและสาเหตุ

๒) **การนำแผนไปปฏิบัติ (Do)** เป็นขั้นตอนของการดำเนินงานโครงการ มีการกำกับการควบคุมการดำเนินงาน

๓) **การตรวจสอบ (Check)** เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อยืนยันผลลัพธ์จากการดำเนินงาน

๔) **การปฏิบัติการแก้ไข (Action)** เป็นการดำเนินงานที่มุ่งสู่การกำหนดมาตรฐาน โดยการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมาตรฐานนำไปสู่การวางแผนโครงการต่อไป

๒.๑.๓ การประเมินผล

การประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกิดจากการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบเพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ(Trochime ,๒๐๐๙)

วรเดช จันทรศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล, ๒๕๕๐ : ๓๑ ได้กล่าวถึงแนวทางการประเมินผลในระบบเปิดที่ได้นำมาใช้ในภาคราชการ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยตรวจสอบความก้าวหน้าปัญหาอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน โดยมีประเด็นสำคัญต่างๆ ดังนี้

๒.๑.๓.๑ องค์ประกอบในการประเมินผลในระบบเปิด

๑) ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

เป็นประชากรผู้รับบริการหรือกลุ่มลูกค้า (Clients) ซึ่งมีความสำคัญอันดับแรกในฐานะประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐ รวมถึงประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการพัฒนาด้านต่างๆ ของรัฐ

๒) หน่วยงานปฏิบัติ

เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานองค์กรกำหนดนโยบาย หรือหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนหน่วยงานบริหารแผนงาน

๓) หน่วยงานสนับสนุนงบประมาณ

เป็นหน่วยงานทำหน้าที่จัดสรรงบประมาณเพื่อการดำเนินงาน และหน่วยงานสนับสนุนงบประมาณในการประเมินผล ซึ่งอาจเป็นหน่วยงาน/องค์กรในประเทศ หรือระหว่างประเทศขึ้นอยู่กับลักษณะของโครงการ

๔) หน่วยงานหรือองค์กรกลางการประเมินผล

เป็นหน่วยงานอิสระที่มีความเป็นกลางและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานหรือการดำเนินโครงการ เป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร มีความชำนาญ เป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่าย โดยโครงสร้างขององค์กรกลางประกอบด้วย ชุมชนและองค์กรสาธารณะประโยชน์ สถาบันวิชาการ สื่อมวลชน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ โดยดำเนินการร่วมกันภายใต้ระบบทีมงาน

๕) ระบบข้อมูลเพื่อการประเมินผล

การประเมินผลในระบบเปิดจำเป็นต้องมีฐานข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ มีความเที่ยงตรง (Validity) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถตรวจสอบได้ มีความครบถ้วนและทันต่อเหตุการณ์ เพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้องและประการสำคัญ คือ เปิดกว้างให้ประชาชน ผู้รับบริการเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลโดยเข้ามารับทราบ เสนอแนะและตรวจสอบข้อมูลการประเมินผลโดยตรง

๖) เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัด

ซึ่งจะใช้เป็นหลักชัยในการประเมินให้ผลการประเมินเป็นรูปธรรม และมีมาตรฐานสากล สามารถตรวจสอบและอ้างอิง ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทางวิชาการ

๗) เวทีสาธารณะ

เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ได้มีเวทีในการแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์และมีการแลกเปลี่ยนทัศนะความคิดเห็นอย่างเปิดเผย และให้สาธารณชนผู้สนใจทั่วไปได้มีโอกาสรับรู้ สอบถาม ติดตาม ประเมิน และสอบถามความก้าวหน้า เกี่ยวกับโอกาสและความสำเร็จตลอดจนผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินงาน

๘) การนำเสนอผล

เป็นเรื่องการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ และการนำเสนอสาระสำคัญของการประเมินผลให้กลุ่มผู้รับบริการและสาธารณชนได้รับทราบเพื่อสร้างและประสานความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะเป็นการให้หลักประกันในพันธกิจร่วมกัน ระหว่างผู้กำหนดนโยบาย ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และประชาชนผู้รับบริการแล้ว ยังจะนำมาซึ่งแนวทางและมาตรการร่วมโดยผ่านกระบวนการปรึกษาหารือ

ที่เหมาะสม เป็นฉันทานุมัติ (Consensus) และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายเพื่อการตัดสินใจนโยบายและ/การปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๒.๑.๓.๒ เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการในระบบเปิด

การประเมินผลโครงการในระบบเปิด จำเป็นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัด เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำหนดกรอบทิศทาง ในการวิเคราะห์และประเมินโครงการ จะประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ ๘ ประการและรวมตัวชี้วัด ๒๗ ประการ ได้แก่

๑) ความก้าวหน้า (Progress) เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบผลของการดำเนินกิจกรรมกับเป้าหมายที่กำหนดตามแผน การประเมินความก้าวหน้ามุ่งที่จะหาคำตอบว่า การดำเนินกิจกรรมตามโครงการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ เป็นไปตามกรอบเวลาหรือไม่ และประสบกับปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ ได้แก่

๑.๑) ผลผลิตเทียบกับเป้าหมายรวมเป็นการดูสัดส่วนผลผลิต (Output) ของโครงการ ว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

๑.๒) จำนวนกิจกรรมแล้วเสร็จ เนื่องจากโครงการประกอบด้วยชุดกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย จึงจำเป็นต้องมีตัวชี้วัดความก้าวหน้า โดยพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมและประเภทของกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ทั้งกิจกรรมหลัก กิจกรรมพื้นฐาน กิจกรรมรอง กิจกรรมเสริม

๑.๓) ทรัพยากรที่ใช้ไป เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าของการใช้ทรัพยากรในโครงการ ซึ่งครอบคลุมด้านงบประมาณของโครงการ ได้แก่ งบประมาณที่ใช้ไป งบประมาณที่อยู่ระหว่างผูกพัน

๑.๔) เวลาที่ใช้ไป เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าเพื่อดูว่าได้ใช้เวลาไปแล้วเท่าใดและเหลือระยะเวลาอีกเท่าใดจึงจะครบกำหนดแล้วเสร็จ โดยจะสามารถใช้เป็นเกณฑ์ประเมินและควบคุมกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายด้านเวลา

๒) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การประเมินประสิทธิภาพ เป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้ กับทรัพยากรที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ทรัพยากรที่นอกจากงบประมาณแล้ว ยังหมายรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการ และเวลาที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ ได้แก่

๒.๑) สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรทางการเงินของโครงการเพื่อให้ได้ผลผลิตที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการลงทุน

๒.๒) ผลิตภาพต่อกำลังคน เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่โครงการ ซึ่งจะแสดงถึงสมรรถนะและศักยภาพของทรัพยากรบุคคลในการดำเนินโครงการ และจะเป็นแนวทางในการปรับขนาดกำลังคนที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม และเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลในระยะยาวอีกด้วย

๒.๓) ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตในช่วงเวลา

๒.๔) การประหยัดทรัพยากรการจัดการ เป็นตัวชี้วัดความสามารถของโครงการในการประหยัดทรัพยากรทางการบริหารจัดการ

๓) ประสิทธิผล (Effectiveness) การประเมินประสิทธิผล เป็นเกณฑ์พิจารณาระดับการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน โดยดูจากผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ ได้แก่

๓.๑) ระดับการบรรลุเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดว่าโครงการบรรลุเป้าหมายด้านใดบ้าง การบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อประชากรเป้าหมายอย่างไร โดยสามารถวัดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรเป้าหมาย อาทิ การบรรลุเป้าหมายด้านเศรษฐกิจสังคม อาจดูจากการเพิ่มรายได้ต่อหัวต่อคน การเพิ่มความรู้ความเข้าใจ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่สอดคล้องกับกฎกติกาของสังคม

๓.๒) ระดับการมีส่วนร่วม เป็นตัวชี้วัดระดับความสำเร็จโดยให้ความสำคัญกับมิติการมีส่วนร่วม โดยระดับการมีส่วนร่วมวัดจาก จำนวนประชากร ความถี่ระดับและกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการร่วมตัดสินใจ วางแผนและติดตามผล

๓.๓) ระดับความพึงพอใจ เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับ โดยอาจพิจารณาจากสัดส่วนของประชาการเป้าหมายที่พึงพอใจกับบริการของรัฐ

๓.๔) ความเสี่ยงของโครงการ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อดูว่าโครงการมีความเสี่ยงในการบรรลุเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการหรือไม่

๔) ผลกระทบ (Impacts) เป็นการพิจารณาผลกระทบโดยรวมต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน สังคม และหน่วยงานในภาพรวม เป็นผลกระทบระยะยาว ผลกระทบอาจมีทั้งที่มุ่งหวัง (Intended impacts) และเป็นผลกระทบที่ไม่ได้มุ่งหวัง (Unintended impacts) ซึ่งอาจเป็นผลด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๓ ประการ ได้แก่

๔.๑) คุณภาพชีวิต เป็นตัวชี้วัดผลกระทบต่อการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรกลุ่มเป้าหมาย อาทิ รายได้ ความเป็นอยู่ โอกาสทางการศึกษา การมีงานทำ สุขอนามัย สภาพแวดล้อม

ของครัวเรือนชุมชน โดยสามารถวัดจากสัดส่วนครัวเรือนหรือประชากรที่ได้รับบริการจากโครงการพัฒนาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดี หรือมาตรฐานการดำรงชีพ

๔.๒) ทัศนคติและความเข้าใจ เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยมุ่งเรื่องทัศนคติและความเข้าใจของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการ โดยสามารถวัดระดับ (Scale) ทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อตัวโครงการเอง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์และมาตรการนโยบายผลประโยชน์ของโครงการ ความพึงพอใจในการรับบริการและทัศนคติต่อผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของโครงการ

๔.๓) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยให้ความสำคัญเรื่องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบระยะก่อนและหลังมีโครงการ

๕) ความสอดคล้อง (Relevance) เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องมุ่งพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาตามที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการที่แท้จริง ตลอดจนจะต้องตอบคำถามด้วยว่าแนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาที่เป็นจริงได้หรือไม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๓ ประการ ได้แก่

๕.๑) ประเด็นปัญหาหลัก ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเรื่องหรือประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้วและยังไม่ได้รับการแก้ไข รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ตามความเร่งด่วน ตามความรุนแรงของปัญหา

๕.๒) มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา เป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นมาตรการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยสามารถดูจากชุดของมาตรการที่ผู้บริหารโครงการนำมาใช้ตลอดช่วงตั้งแต่ระยะเวลาของการดำเนินโครงการและความสอดคล้องกับปัญหาหลัก

๕.๓) ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดถึงความต้องการของผู้รับบริการ ในการแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ความสอดคล้องในการดำเนินโครงการและสนองตอบความต้องการของประชากรเป้าหมาย

๖) ความยั่งยืน (Sustainability) เป็นเกณฑ์การพิจารณาที่สืบเนื่องจากความสอดคล้อง โดยพิจารณาระดับความต่อเนื่องของกิจกรรมว่า จะสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่มีการใช้งบประมาณจากภายนอกโครงการ ความสามารถในการเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงความสามารถในการขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่แห่งใหม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๓ ประการ ได้แก่

๖.๑) ความอยู่รอดด้านเศรษฐกิจ (Economic viability) เกี่ยวข้องกับการจัดการ

ทรัพยากรทางการเงินของโครงการ อาทิ จำนวนของงบประมาณโครงการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ ภาระผูกพัน สัดส่วนค่าใช้จ่ายเทียบกับผลผลิตที่ได้ปริมาณเงินทุน แหล่งสนับสนุนงบประมาณ ปริมาณงบประมาณหรือเงินทุนหมุนเวียน เป็นต้น

๖.๒) สมรรถนะด้านสถาบัน เป็นตัวชี้วัดความสามารถของหน่วยงานในการบริหารโครงการ การพัฒนาองค์กรประชาชน การมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระดับการมีส่วนร่วมของประชากรกลุ่มเป้าหมายในกระบวนการตัดสินใจการวางแผนและการบริหารโครงการ และการปรับปรุงระเบียบวิธีการปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินโครงการ

๖.๓) ความเป็นไปได้ในการขยายผล เป็นตัวชี้วัดความยั่งยืนโดยพิจารณาความสามารถในการพึ่งตนเอง โอกาสและช่องทางในการขยายผลการดำเนินงานโครงการ ได้แก่ การเพิ่มกิจกรรมโครงการ การเพิ่มจำนวนประชากรเป้าหมาย การขยายกำลังผลิตของโครงการเดิม การขยายพื้นที่โครงการ การขยายเครือข่ายโครงการ เป็นต้น

๗) ความเป็นธรรม (Equity) เป็นเกณฑ์ที่มุ่งให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม (Social equity) โดยพิจารณาถึงผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ โดยยึดหลักการว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายจะได้รับหลักประกันเรื่องความเป็นธรรม ความเสมอภาค และความทั่วถึงในการรับบริการ การจัดสรรคุณค่า (Values) และการกระจายผลตอบแทนที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๓ ประการ ได้แก่

๗.๑) ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ เป็นตัวชี้วัดความเป็นธรรมโดยให้ความสำคัญกับทุกกลุ่มย่อย

๗.๒) ความเป็นธรรมระหว่างเพศ เป็นตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญเรื่องความเป็นธรรมระหว่างเพศ

๗.๓) ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น เป็นตัวชี้วัดที่เน้นความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่นซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการจัดสรรและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยคำนึงถึงชนรุ่นอนาคตซึ่งจะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการในปัจจุบัน

๘) ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ประการ ได้แก่

๘.๑) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เป็นตัวชี้วัดความเสียหายด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินโครงการ

๘.๒) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ เป็นตัวชี้วัดผลกระทบหรือความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากโครงการพัฒนาของรัฐ ในลักษณะของผลกระทบภายนอกซึ่งสร้างภาระให้กับประชาชนและชุมชนโดยรอบต้องแบกรับค่าใช้จ่ายเป็นต้นทุนทางสังคมที่ต้องเสียไป

๘.๓) ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นตัวชี้วัดความเสียหายที่เกิดจากการดำเนินโครงการและส่งผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการในระบบเปิด ซึ่งครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัดจะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการในลักษณะที่เป็นพลวัตร ในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาด้านต่างๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นจะต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวมของแต่ละโครงการต่อไป

๒.๑.๔ ระเบียบวิธีการประเมินผล

จากการสำรวจวรรณกรรมเกี่ยวกับการประเมินผล พบว่ามีผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประเมินผลได้นำเสนอแนวทางและตัวแบบสำหรับการประเมินผลอย่างหลากหลาย (Paul, 2009) ได้แก่

๑) การประเมินผลแบบดั้งเดิม (The Traditional Evaluation Model)

๒) ตัวแบบการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Social Science Research Model)

๓) การประเมินผลโดยมุ่งเน้นเป้าประสงค์เป็นหลัก (Goal-Oriented Evaluation)

๔) การประเมินผลโดยปลอดเป้าประสงค์ (Goal-Free Evaluation)

๕) การประเมินผลแบบกล่องดำ (Black Box Evaluation)

๖) การประเมินผลงบประมาณประจำปี (Fiscal Evaluation)

๗) การประเมินผลโดยมุ่งเน้นการตรวจสอบผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ (Accountability or Audit Model)

๘) การประเมินโดยมุ่งเน้นทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ (Expert Opinion Model)

๙) การประเมินผลเชิงคุณภาพ (Qualitative or Naturalistic Evaluation)

๑๐) การวิจัยประเมินผล (Evaluation Research)

๑๑) การประเมินผลโดยมุ่งกระบวนการตัดสินใจ (Decision Oriented Evaluation)

๑๒) การประเมินผลโดยคำนึงถึงกลุ่มหลากหลาย (Pluralist-Intuitionist Evaluation)

๑๓) การประเมินผลโดยมุ่งการอธิบายอย่างแจ่มแจ้ง (illuminative Evaluation)

๑๔) การประเมินผลโดยมุ่งพิจารณาจากทัศนะที่ตรงกันข้าม (Advocacy-Adversary Evaluation)

๑๕) การประเมินผลโดยมุ่งอรรถประโยชน์ของโครงการ

(Utilization Oriented Evaluation)

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ (๒๕๕๑ : ๕๐๘) ได้กล่าวถึงแนวทางและตัวแบบในการประเมินไว้ว่า ในการประเมินผลโครงการผู้ประเมินไม่ควรจะเลือกใช้แนวทางหรือตัวแบบใดตัวแบบหนึ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากข้อเท็จจริงที่ว่า แนวทางและตัวแบบแต่ละชนิดต่างมีจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้น ผู้ประเมินผลควรประยุกต์แนวทาง (Approach) ระเบียบวิธี (Procedure) และตัวแบบ (Model) ให้เหมาะกับสภาพปัญหา (Problems) คุณลักษณะ (Characteristics) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ของแต่ละโครงการ

๒.๒ แนวคิดในการวัดผลสัมฤทธิ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการวัดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน (Performance achievement) จะทำให้หน่วยงานได้ทราบการเคลื่อนไหวในการดำเนินงานที่ถูกต้อง ว่าการดำเนินงานนั้นเป็นไปในทิศทางใด มีความคืบหน้าอย่างไร เกิดความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใดหรือไม่ มีแนวโน้มที่จะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญมีอะไรบ้าง และมีแนวทางที่จะแก้ไขปรับปรุงได้อย่างไร

ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้ทราบสถานการณ์ของการดำเนินงานที่ถูกต้องและทันเวลาเสมอ เพราะการรับทราบและเข้าใจสถานการณ์ รวมถึงการมีทักษะในการวัดประเมินผลการดำเนินงาน จะทำให้ทราบว่าหากมีสิ่งใดบกพร่อง ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด จะได้หาทางแก้ไขปรับปรุงได้ทันท่วงที ดังนั้น การวัดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานของหน่วยงานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจได้ว่า เป้าหมายขององค์การจะสามารถบรรลุผลตามที่วางไว้

อุดม ทุมโฆสิต , ๒๕๔๘ ได้กล่าวถึง ความหมายของผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานขององค์การและบุคคลตามแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบ โดยแนวทางการทำงานจะมุ่งพัฒนาให้ผลการดำเนินงานของหน่วยงานและบุคคลเพิ่มขึ้นโดยวิธีการต่าง ๆ และรวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (Customer Focused) การปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถขององค์กร และการเรียนรู้ขององค์การและบุคลากรภายในองค์กร

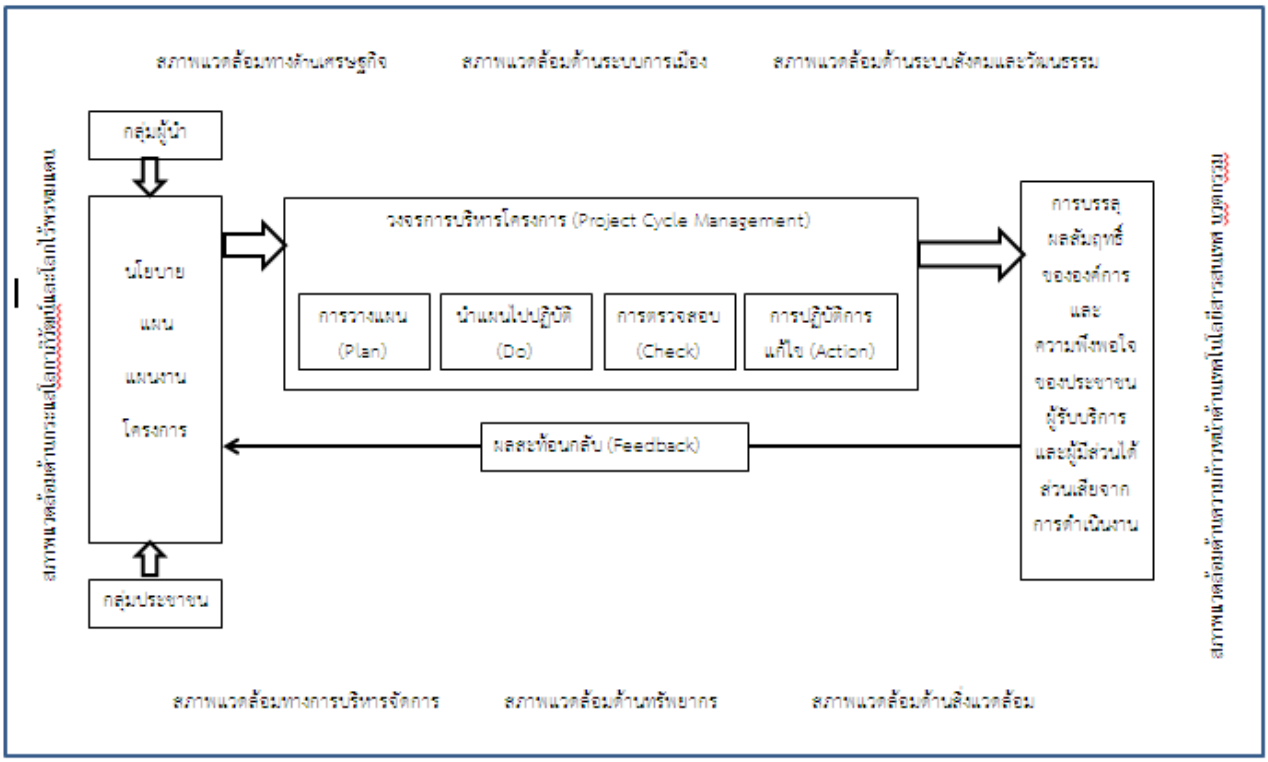
ส่วนฮาทรีและคณะ (อ้างถึงใน อุดม ทุมโฆสิต , ๒๕๔๘ : ๒๕) ให้ความเห็นในการวัดผลิตภาพและ การดำเนินงาน (Productivity and Performance) ของรัฐบาลนั้น ควรจะจัดทั้งในด้านประสิทธิภาพและ

ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงานให้บริการสาธารณะควบคู่กันไป ฮาทรี ให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานมากกว่ากระบวนการอันจะนำไปสู่ผลลัพธ์นั้น

ราฟ และคณะ (Rapp et al , ๑๙๗๘) ได้เสนอว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานของท้องถิ่นนั้น นอกจากจะเกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของผลลัพธ์ในการดำเนินงาน (Results) ที่เกิดจากกิจกรรมของรัฐบาลแล้ว ความสำเร็จดังกล่าว ยังต้องมีความสัมพันธ์กับสภาวะที่ชุมชนต้องการหรืออยากให้เป็น (Desired Community Condition) ด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่ง ความสำเร็จของรัฐบาลท้องถิ่นมิใช่ความสำเร็จตามความต้องการของรัฐบาลกลางเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของท้องถิ่นอีกด้วย ดังนั้น ประเด็นความท้าทายต่อผู้บริหารงานท้องถิ่นก็คือ การสร้างความเชื่อมโยงระหว่างผลสำเร็จที่เกิดจากกิจกรรมตามความต้องการของรัฐบาลกับสภาวะที่ชุมชนในท้องถิ่นต้องการ

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องในข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ในกระบวนการกำหนดนโยบาย (Policy) ของหน่วยงานเพื่อเป็นกรอบทิศทางที่ต้องการบรรลุอันเป็นผล มานโยบายของผู้นำ และจากกระบวนการรับฟังและความต้องการของประชาชนจะสามารถดำเนินการให้ปรากฏเป็นจริงได้นั้น จำเป็นต้องมีกระบวนการทำแผน (Plan) ซึ่งจำแนกเป็นสาขาต่าง ๆ ที่ตอบสนองภารกิจขององค์การ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น จากนั้นมีแผนงานโครงการ (Program) รองรับเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ และวิธีการบรรลุวัตถุประสงค์ มีการจัดเตรียมทรัพยากรในการดำเนินงานและนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติรูปแบบของโครงการ (Project) ภายใต้การดำเนินงานโครงการเป็นไปตามวงจรการบริหารโครงการแนวคิดตามวงจรโครงตามแนวทางการควบคุมคุณภาพและการจัดการคุณภาพ มีขั้นตอนหลัก ๔ ขั้นตอน คือ ***ขั้นที่หนึ่ง*** การวางแผนหรือการจัดทำแผน (Plan) เป็นการกำหนดและนิยามปัญหาการวิเคราะห์ปัญหา เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาและสาเหตุ ***ขั้นที่สอง*** การนำแผนไปปฏิบัติ (Do) เป็นขั้นตอนของการดำเนินงานโครงการ มีการกำกับการควบคุมการดำเนินงาน ***ขั้นที่สาม*** การตรวจสอบ (Check) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อยืนยันผลลัพธ์จากการดำเนินงาน และ***ขั้นที่สี่*** การปฏิบัติการแก้ไข (Action) เป็นการดำเนินงานที่มุ่งสู่การกำหนดมาตรฐาน โดยการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมาตรฐานนำไปสู่การวางแผนโครงการต่อไป โดยในการดำเนินงานขององค์การมีความจำเป็นที่จะต้องทำการการประเมินผล (Evaluation) เพื่อประเมินคุณค่าความเหมาะสมของนโยบาย แผนงานหรือโครงการที่ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร มิติด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม วิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกิดจากการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา

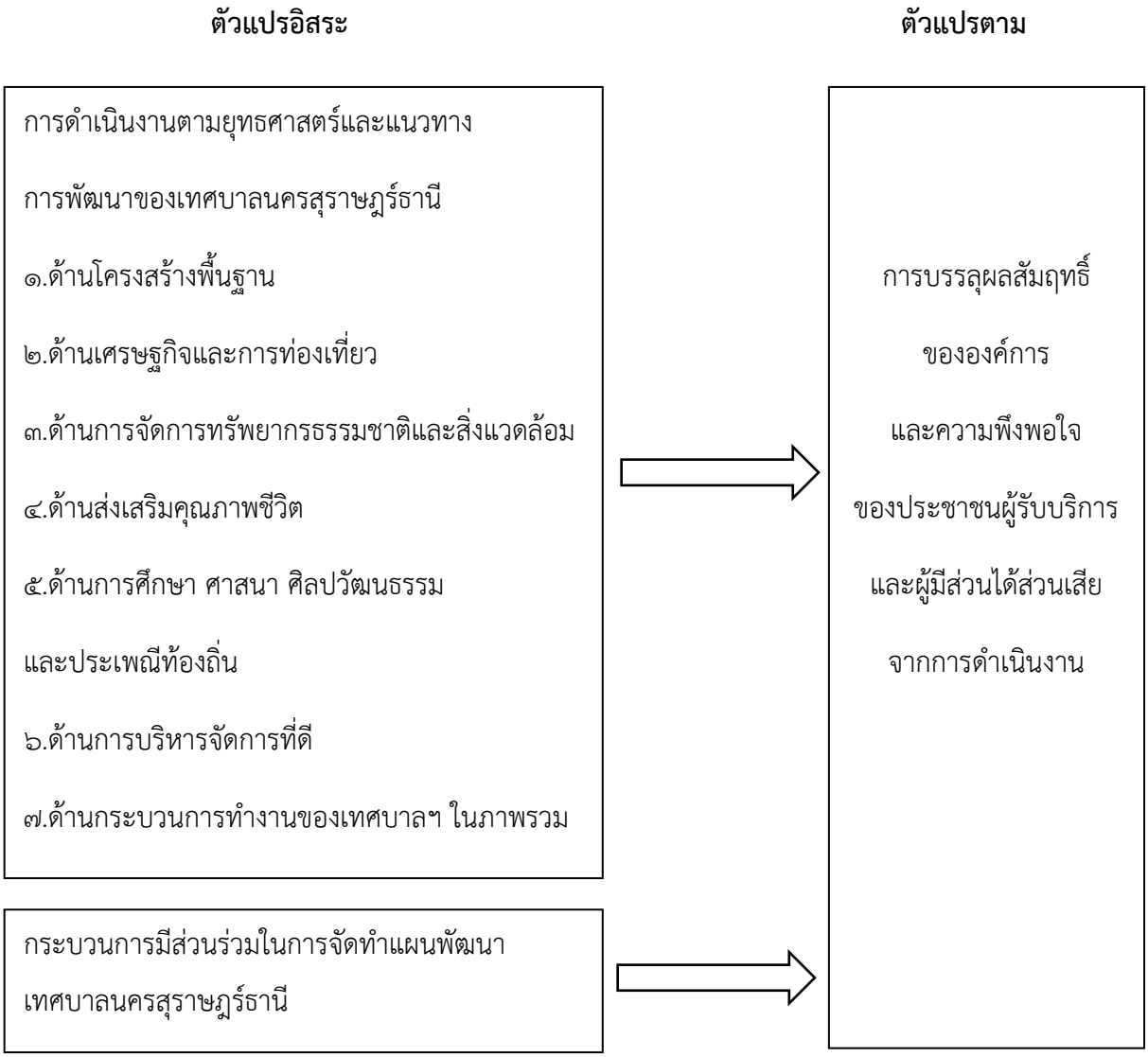
อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งสู่การบรรลุผลสัมฤทธิ์ขององค์การและความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงาน ซึ่งสามารถสังเคราะห์และแสดงตัวแบบแนวคิดใหม่ ดังต่อไปนี้



รูปที่ ๒ ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงพลวัตรระหว่างสภาพแวดล้อม กระบวนการวางแผน การบริหารโครงการ การประเมินผลและการวัดผลสัมฤทธิ์ขององค์การ

๒.๓ กรอบแนวคิดในการประเมิน

ศึกษาบริบทกระบวนการบริหารจัดการผลผลิตที่ได้ประโยชน์จากการดำเนินงานและผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยองค์รวม



รูปที่ ๓ กรอบแนวคิดในการประเมิน

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปี ๒๕๕๘ ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบวิธีวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง คณะทำงานได้นำระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้ในการประเมิน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย โดยมีรายละเอียดในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ ระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้ในการประเมิน

ด้วยการจัดทำรายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปี ๒๕๕๘ เพื่อให้เทศบาลฯ ได้ทราบผลการรายงานติดตามและประเมินผลโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘ และได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน เพื่อจะได้นำผลประเมินการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ไปใช้ในการวางแผน การปรับปรุงแผนงาน โครงการและการปฏิบัติงานของเทศบาลฯ ในปีต่อไปนั้น จึงมีกระบวนการดำเนินการประเมินในครั้งนี้ ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ ๑ การศึกษาเชิงเอกสาร

เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลเชิงเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๖๐ แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) แผนพัฒนาสามปีเพิ่มเติม แผนพัฒนาสามปีฉบับเปลี่ยนแปลง เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และรายงานสรุปผลการประเมินโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตลอดจนงานวิชาการที่เกี่ยวข้องและหลากหลาย

ขั้นตอนที่ ๒ การศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ

เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงคุณภาพ เพิ่มเติมจากข้อมูลเชิงปริมาณตามการศึกษาในขั้นตอนที่ คณะทำงาน จึงใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวมรวมข้อมูล

จากประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี กลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลฯ ผู้นำชุมชน โดยการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Survey) ให้ได้จำนวนตามหลักการทางสถิติ และวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ และเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงและมีความน่าเชื่อถือ

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร

คณะทำงานได้กำหนดกลุ่มประชากรในการให้ข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจำนวน ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลฯ กลุ่มประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานให้บริการของเทศบาล และกลุ่มคณะกรรมการชุมชน ซึ่งได้แก่ ผู้นำชุมชนและตัวแทนจำนวน ๗๐ ชุมชน ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาลฯ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มนั้น คณะทำงานได้กำหนดจำนวนตัวอย่างตามหลักของทาโร่ ยามาเน่ (ตารางที่ ๑) โดยใช้ระดับความคลาดเคลื่อน ๕% ที่ระดับความเชื่อมั่น อยู่ในระดับ ๐.๙๕ ซึ่งตามข้อมูลทะเบียนราษฎรปัจจุบัน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีประชากรเท่ากับ ๑๒๘,๘๕๓ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘) ดังนั้นจะต้องมีจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการในหน่วยงานบริการต่าง ๆ ของเทศบาลจะใช้จำนวนประชากรที่มาใช้บริการในหน่วยงานบริการจำนวน ๗ หน่วยงาน ในเวลา ๓-๕ วันทำการ

การประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะกรรมการชุมชน จะใช้ผู้นำชุมชนและตัวแทน (ประธานคณะกรรมการชุมชน) ทั้ง ๗๐ ชุมชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลฯ จำนวนไม่น้อยกว่า ๗๐ คน

กลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนา และเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีของเทศบาลฯ จำนวน ๓๕ คน

ตารางที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนต่างๆ

ขนาดประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1,250	769	500	345	96
3,000	*	1,364	811	517	353	97
3,500	*	1,458	843	530	359	97
4,000	*	1,538	870	541	364	98
4,500	*	1,607	891	549	367	98
5,000	*	1,667	909	556	370	98
6,000	*	1,765	938	566	375	98
7,000	*	1,842	959	574	378	99
8,000	*	1,905	976	580	381	99
9,000	*	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
∞	10,000	2,500	1,111	625	400	100

* หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติ จึงไม่สามารถใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้

ที่มา : (Yamane, 1973 อ้างใน จักรกฤษณ์ สำราญใจ, 2544)

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

๓.๓.๑ ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินในครั้งนี้ คณะทำงานใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนั้น คณะทำงาน ได้ทำการศึกษาจากทฤษฎี เอกสารและงานวิจัย

เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมและตรงกับวัตถุประสงค์ของการประเมินผลในครั้งนี้ โดยกำหนดประเด็นในการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จากกลุ่มเป้าหมาย ๔ กลุ่ม ดังนี้

๑) กลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มประชาชนทั่วไป เป็นกลุ่มที่ใช้บริการต่าง ๆ จากเทศบาล ฯ โดยผ่านทางการดำเนินโครงการตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ คณะทำงานจะทำการประเมินความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม โดยมีประเด็นในการประเมิน คือ การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ

๒) กลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการในหน่วยงานให้บริการของเทศบาลฯ

คณะทำงานจะประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานให้บริการของเทศบาลฯ โดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์โดยการใช้แบบสอบถาม โดยประเด็นประเมินได้แก่ ความพึงพอใจต่อระบบงาน หรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อสถานที่ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๓) กลุ่มคณะกรรมการชุมชน

คณะทำงานจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้นำชุมชน (ประธานคณะกรรมการชุมชน) ต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม โดยมีประเด็นในการประเมิน คือ การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลฯ ในภาพรวม นอกจากนี้ เนื่องจากกลุ่มคณะกรรมการชุมชน ได้มีการทำงานร่วมกับเทศบาลฯ ในหลายรูปแบบ และหลายระดับ ดังนั้น ในกลุ่มคณะกรรมการชุมชน คณะทำงานจึงได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลฯ เพิ่มเติมอีกด้วย

๔) กลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผน

คณะทำงานจะทำการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ ที่เกี่ยวกับการจัดทำแผนต่าง ๆ ของเทศบาล เช่น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี และเทศบัญญัติงบรายจ่ายประจำปี โดยจะประเมินในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผน และทรัพยากรที่ใช้ในการจัดทำแผน

๓.๓.๒ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

คณะทำงานนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการทดลองใช้ (Try Out) มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

๓.๓.๓ แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายทั้ง ๔ กลุ่ม มีรายละเอียดประเด็นคำถาม ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ ๑ แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ใช้เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายทั้ง ๓ กลุ่ม โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ เป็นตัวแปรที่วัดในระดับกลุ่ม (Nominal Scale) เป็นตัวแปรที่บอกลักษณะทางด้านประชากร แบ่งออกเป็นชายและหญิง

ช่วงอายุ เป็นตัวแปรที่บอกลักษณะทางด้านประชากรของกลุ่มเป้าหมาย มีการวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale) แบ่งออกเป็น อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี ตั้งแต่ ๑๖-๒๐ ปี ตั้งแต่ ๒๑-๒๕ ปี ตั้งแต่ ๒๖-๓๐ ปี ตั้งแต่ ๓๑-๓๕ ปี ตั้งแต่ ๓๖-๔๐ ปี ตั้งแต่ ๔๐-๔๕ ปี ตั้งแต่ ๔๖-๕๐ ปี ตั้งแต่ ๕๑-๕๕ ปี ตั้งแต่ ๕๕-๖๐ ปี และมากกว่า ๖๐ ปี

ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่บอกลักษณะทางสังคม มีมาตรวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale) แบ่งการศึกษาออกเป็น ๕ ระดับ คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ เป็นตัวแปรที่วัดในระดับกลุ่ม (Nominal Scale) เป็นตัวแปรที่บอกลักษณะทางด้านประชากร แบ่งออกเป็น ๖ กลุ่ม คือ นักเรียน-นักศึกษา เกษตรกร ลูกจ้าง-พนักงานบริษัท รับราชการ-เจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้นำชุมชน ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว-ผู้ประกอบการ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล เป็นตัวแปรที่บอกลักษณะทางด้านประชากรของกลุ่มเป้าหมาย มีการวัดในระดับอัตราส่วน (Ratio Scale) แบ่งออกเป็น ๕ กลุ่ม คือ ต่ำกว่า ๕ ปี ๕-๑๐ ปี ๑๑-๑๕ ปี ๑๖ – ๒๐ ปี และ มากกว่า ๒๐ ปี

ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ ของเทศบาล หรือกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลภายในช่วงเวลา ๑ ปี มีการวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale) แบ่งออกเป็น ๑-๓ ครั้ง ๔-๖ ครั้ง ๗-๙ ครั้ง ๑๐-๑๒ ครั้ง และมากกว่า ๑๒ ครั้ง

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นคำถามปลายปิด (Closed ended) กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างได้เลือกข้อความที่ตรงตามความเห็นประกอบด้วยคำถามเพื่อวัดระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของเทศบาลฯ วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน ๗ ประเด็น รวม ๓๖ ข้อคำถาม ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน ๘ ข้อ

๑) การก่อสร้าง ปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า
๒) การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาสะพานเชื่อน ท่าเทียบเรือ
๓) การปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบท่อระบายน้ำ คูระบายน้ำ
๔) การปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง
๕) การปรับปรุง บำรุงรักษาระบบประปา
๖) การจัดการจราจร
๗) การปรับปรุงผังเมือง
๘) การบำรุงรักษาสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ประเด็นที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน ๕ ข้อ

๙) การส่งเสริม การลงทุน การจัดกิจกรรมและการค้าขาย
๑๐) การพัฒนาสถานประกอบการให้ได้มาตรฐาน
๑๑) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
๑๒) การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
๑๓) การจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยว

ประเด็นที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมวัดด้วยข้อคำถาม จำนวน ๖ ข้อ

๑๔) การจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
๑๕) การจัดการน้ำเสีย
๑๖) การจัดการฝุ่นละออง อากาศเสีย และมลพิษทางอากาศ
๑๗) การจัดการมลพิษทางเสียง

๑๘) การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑๙) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาสิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน ๖ ข้อ

๒๐) การบริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาล

๒๑) การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๒๒) การจัดสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ เด็กด้อยโอกาส

๒๓) การกีฬา และนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน

๒๔) การสนับสนุน การเพิ่มศักยภาพ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค

๒๕) การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง

ประเด็นที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน ๕ ข้อ

๒๖) การพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา

๒๗) การพัฒนาระบบการศึกษาทั้งใน และนอกระบบ

๒๘) การเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนของนักเรียน

๒๙) การจัดกิจกรรมทางศาสนา การสร้างถาวรวัตถุ

๓๐) การส่งเสริม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณี วัฒนธรรม

ประเด็นที่ ๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน ๖ ข้อ

๓๑) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

๓๒) การป้องกัน และแก้ไขปัญหาคอรัปชั่น

๓๓) การจัดให้มีช่องทางการสื่อสาร และเผยแพร่ข่าวสาร

๓๔) การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบให้มีความทันสมัย

๓๕) การพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

๓๖) การจัดหาและความพอเพียงของงบประมาณในการดำเนินการ

คำถามในประเด็นที่ ๑-๖ เป็นการวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น ๕ อันดับ ตามเทคนิคของลิเคิร์ท (Likert technique) สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ และภาพรวม โดยใช้คำถามที่แบ่งระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ

๔.๒๑ – ๕.๐๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๓.๔๑ – ๔.๒๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๖๑ – ๓.๔๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๑.๘๑ – ๒.๖๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

๑.๐๐ – ๑.๘๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้แสดงความเห็น หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งคณะทำงานจะรวบรวมและจัดหมวดหมู่ข้อเสนอแนะดังกล่าวแล้วนำเสนอต่อเทศบาลฯ ต่อไป

แบบสอบถามชุดที่ ๒ แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สำหรับกลุ่มผู้นำชุมชน ประกอบด้วยคำถามเพื่อวัดระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างการประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ การประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน ๕ ข้อ ดังนี้

๑) การมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลฯ

๒) การมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลฯ

๓) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานการให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำต่าง ๆ แก่เทศบาลฯ

๔) การได้รับแจ้ง ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จากเทศบาลฯ

๕) การให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาล

โดยคำถามในตอนที่ ๑ เป็นการวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น ๕ อันดับ ตามเทคนิคของลิเคิร์ท (Likert technique) สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ และภาพรวม โดยใช้คำถามที่แบ่งระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ

๔.๒๑ – ๕.๐๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๓.๔๑ – ๔.๒๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๖๑ – ๓.๔๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๑.๘๑ – ๒.๖๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

๑.๐๐ – ๑.๘๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้แสดงความเห็น หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งคณะทำงานจะรวบรวมและจัดหมวดหมู่ข้อเสนอแนะดังกล่าวแล้วนำเสนอต่อเทศบาลฯ ต่อไป

แบบสอบถามชุดที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อหน่วยงานให้บริการของเทศบาลฯ ประกอบด้วย ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ เป็นตัวแปรที่วัดในระดับกลุ่ม (Nominal Scale) เป็นตัวแปรที่บอกลักษณะทางด้านประชากร แบ่งออกเป็นชายและหญิง

ช่วงอายุ เป็นตัวแปรที่บอกลักษณะทางด้านประชากรของกลุ่มเป้าหมาย มีการวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale) แบ่งออกเป็น ๖ กลุ่ม คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี อายุช่วง ๒๐-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี ๕๑-๖๐ ปี และ ๖๐ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่บอกลักษณะทางสังคม มีมาตรวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale) แบ่งการศึกษาออกเป็น ๔ ระดับ คือ ต่ำกว่าอนุปริญญา อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป

อาชีพหลัก เป็นตัวแปรที่วัดในระดับกลุ่ม (Nominal Scale) เป็นตัวแปรที่บอกลักษณะทางด้านประชากร แบ่งออกเป็น ๖ กลุ่ม คือ นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล เป็นตัวแปรที่บอกลักษณะทางด้านประชากรของกลุ่มเป้าหมาย มีการวัดในระดับอัตราส่วน (Ratio Scale) แบ่งออกเป็น ๖ กลุ่ม คือ ต่ำกว่า ๕ ปี ๕-๑๐ ปี ๑๑-๑๕ ปี ๑๖ – ๒๐ ปี ๒๐-๒๕ ปี และ มากกว่า ๒๕ ปี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะแบ่งออกเป็น ๕ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ไม่มีรายได้ กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า ๕,๐๐๐ บาท กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท กลุ่มที่มีรายได้ ระหว่าง ๑๐,๐๐๐ – ๒๐,๐๐๐ และกลุ่มที่มีรายได้มากว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นคำถามปลายปิด (Closed ended) กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างได้เลือกข้อความที่ตรงตามความเห็น

ประกอบด้วยคำถามเพื่อวัดระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลฯ วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน ๔ กลุ่มคำถาม ประเด็นคำถามรวม ๒๕ คำถาม ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ คำถาม ได้แก่

- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว
- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
- ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน ๕ คำถาม ได้แก่

- สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว
- สื่ออินเตอร์เน็ตและเว็บไซด์
- สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว
- สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์
- สื่ออื่นๆ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๖ คำถาม ได้แก่

- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
- ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ คำถาม ได้แก่

- สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย
- ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้

โดยคำถามในประเด็นทั้ง ๔ ด้าน มีการวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น ๕ อันดับ ตามเทคนิคของลิเคิร์ท (Likert technique) สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อและภาพรวม โดยใช้คำถามที่แบ่งระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ

๔.๒๑ – ๕.๐๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๔๑ – ๔.๒๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒.๖๑ – ๓.๔๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๘๑ – ๒.๖๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๘๐ คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้แสดงความเห็น หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งคณะทำงานจะรวบรวมและจัดหมวดหมู่ข้อเสนอแนะดังกล่าวแล้วนำเสนอต่อเทศบาลฯ ต่อไป

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย

๑. คณะทำงานทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences Version ๑๑.๐ for Window)

๒. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

๒.๑ สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

๒.๑.๑ การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

๒.๒ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๒.๑ ค่าร้อยละ (Percentage)

๒.๒.๒ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

๒.๒.๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์แผน และผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปี และผลการดำเนินงานตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ในขั้นการนำเสนอของบทที่ ๔ นี้ เป็นผลมาการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลเชิงเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๕๘) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รายงานสรุปผลการประเมินโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ การรายงานผลการดำเนินงานตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สามารถสรุปหัวข้อผลการศึกษาประเมินผลใน ๕ ประเด็น ดังนี้

๔.๑ การวิเคราะห์แผน และผลการดำเนินงานตามพัฒนา ๓ ปี เทศบัญญัติงบประมาณปี พ.ศ. ๒๕๕๘ และโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

คณะทำงาน ได้ทำการวิเคราะห์ แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โครงการอื่นที่ดำเนินการในปีงบประมาณปี ๒๕๕๘ เพื่อประกอบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานโครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อแสดงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกเป็นหัวข้อการประเมินต่าง ๆ ดังนี้

๔.๑.๑ การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ เป็นการวิเคราะห์การแปลงแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐) ไปสู่การจัดทำโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๔.๑.๒ การวิเคราะห์โครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) และโครงการประจำปีประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑) การวิเคราะห์แผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๘๘-๒๕๖๐)

๒) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลฯ

๓) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

๔) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามรูปแบบการดำเนินงานโครงการ

๕) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามขนาดของงบประมาณโครงการ

๖) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามกลุ่มผู้รับประโยชน์ จากการดำเนินการโครงการ

๔.๑.๓ รายงานผลการดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๑) รายงานผลการดำเนินงานโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในภาพรวม

๒) รายงานผลการดำเนินงานโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามยุทธศาสตร์

๔.๑.๔ การประเมินผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑) รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในภาพรวม

๒) รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามยุทธศาสตร์

๔.๑.๑ การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ การแปลงแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) ไปสู่การจัดทำโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ (๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) มีโครงการที่ดำเนินการทั้งสิ้น ๓๓๒ โครงการ โดยเป็นโครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ๒๘๕ โครงการ โครงการที่โอนงบประมาณมาตั้งจ่ายใหม่และงบประมาณเพิ่มเติม ๑๖ โครงการ โครงการที่จ่ายจากเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ๒ โครงการ โครงการที่จ่ายจากเงินสะสม ๒๙ โครงการ รวมงบประมาณทั้งสิ้น ๖๑๖,๗๒๕,๔๗๐ บาท (ตารางที่ ๒ และ ๓) ซึ่งเมื่อเทียบกับ โครงการปี ๒๕๕๘ ที่บรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) จะคิดเป็นสัดส่วนร้อยละโครงการเท่ากับ **๔๒.๗๘** (ตารางที่ ๔) และสัดส่วนร้อยละงบประมาณเท่ากับ **๑๓.๗๖** (ตารางที่ ๕)

๔.๑.๒ การวิเคราะห์โครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) และโครงการประจำปีประมาณปี ๒๕๕๘

๑) การวิเคราะห์โครงการตามแผนพัฒนา ๓ ปี

จากการวิเคราะห์โครงการตามแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) พบว่าโครงการส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยมีจำนวนโครงการทั้งหมด ๔๒๑ โครงการ คิดเป็น ร้อยละ ๓๔.๐๖ รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น และด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๓๒๗ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๖ และจำนวน ๓๑๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๖ ตามลำดับ (ตารางที่ ๔ รูปที่ ๔) ในด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยมีงบประมาณทั้งหมด ๒,๒๓๖,๘๘๓,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๘ รองลงมาจะอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยมีงบประมาณเท่ากับ ๑,๑๐๕,๖๔๘,๐๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๑ และ ๙๔๑,๐๓๖,๐๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๒ ตามลำดับ (ตารางที่ ๕ รูปที่ ๕)

๒) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลฯ

จากการวิเคราะห์โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากทุกแหล่งงบประมาณ พบว่าโครงการส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น จำนวน ๑๒๘ โครงการ .คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๕ รองลงมาได้แก่ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต. จำนวน ๑๐๘ โครงการ ร้อยละ ๓๒.๕๓ และยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๕๙ โครงการ ร้อยละ ๑๘.๘๘ ตามลำดับ (ตารางที่ ๒ รูปที่ ๖) ด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๒๑๐.๐๙๗,๐๒๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๖ รองลงมาได้แก่ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น จำนวน ๑๗๙,๗๕๓,๑๕๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๔ และยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำนวน ๑๑๙,๕๙๔,๕๐๐ ร้อยละ ๑๙.๓๙ ตามลำดับ (ตารางที่ ๓ รูปที่ ๘)

ตารางที่ ๒ แสดงโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ แยกตามยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	กลุ่มที่ ๑	กลุ่มที่ ๒	กลุ่มที่ ๓	กลุ่มที่ ๔	รวม(โครงการ)	สัดส่วนร้อยละ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๗	๑๓	๐	๒๙	๕๙	๑๘.๘๘
ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๗	๐	๐	๐	๗	๒.๑๑
ด้านการจัดการทรัพยากรฯ	๓	๐	๐	๐	๓	๐.๙๐
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๐๔	๒	๒	๐	๑๐๘	๓๒.๕๓
ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๑๒๘	๐	๐	๐	๑๒๘	๓๘.๕๕
ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๒๖	๑	๐	๐	๒๗	๘.๑๓
รวม	๒๘๕	๑๖	๒	๒๙	๓๓๒	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ กลุ่มที่ ๑ โครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

กลุ่มที่ ๒ โครงการที่โอนงบประมาณมาตั้งจ่ายรายการใหม่ และงบประมาณเพิ่มเติมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

กลุ่มที่ ๓ โครงการที่จ่ายจากเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

กลุ่มที่ ๔ โครงการที่จ่ายจากเงินสะสมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ตารางที่ ๓ แสดงงบประมาณโครงการที่ดำเนินการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ แยกตามยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	กลุ่มที่ ๑	กลุ่มที่ ๒	กลุ่มที่ ๓	กลุ่มที่ ๔	รวม(บาท)	สัดส่วนร้อยละ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๖๒,๙๐๑,๐๒๐	๓๙,๓๒๕,๐๐๐	๐	๑๐๗,๘๗๑,๐๐๐	๒๑๐,๐๙๗,๐๒๐	๓๕.๕๘
ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๔,๓๐๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๔,๓๐๐,๐๐๐	๐.๘๑
ด้านการจัดการทรัพยากร	๒,๕๘๗,๒๐๐	๐	๐	๐	๒,๕๘๗,๒๐๐	๐.๔๒
ด้านการส่งเสริมคุณภาพวิต	๒๖,๙๒๖,๐๐๐	๗๕๐,๐๐๐	๙๑,๙๑๘,๕๐๐	๐	๑๑๙,๕๙๔,๕๐๐	๑๙.๘๓
ด้านการศึกษาศาสนาศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๑๗๙,๗๕๓,๑๕๐	๐	๐	๐	๑๗๙,๗๕๓,๑๕๐	๒๙.๘๑
ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๑๐๐,๒๙๓,๖๐๐	๑๐๐,๐๐๐	๐	๐	๑๐๐,๓๙๓,๖๐๐	๑๖.๖๕
รวม	๓๗๖,๗๖๐,๙๗๐	๔๐,๑๗๕,๐๐๐	๙๑,๙๑๘,๕๐๐	๑๐๗,๘๗๑,๐๐๐	๖๑๖,๗๒๕,๔๗๐	๑๐๐.๐๐

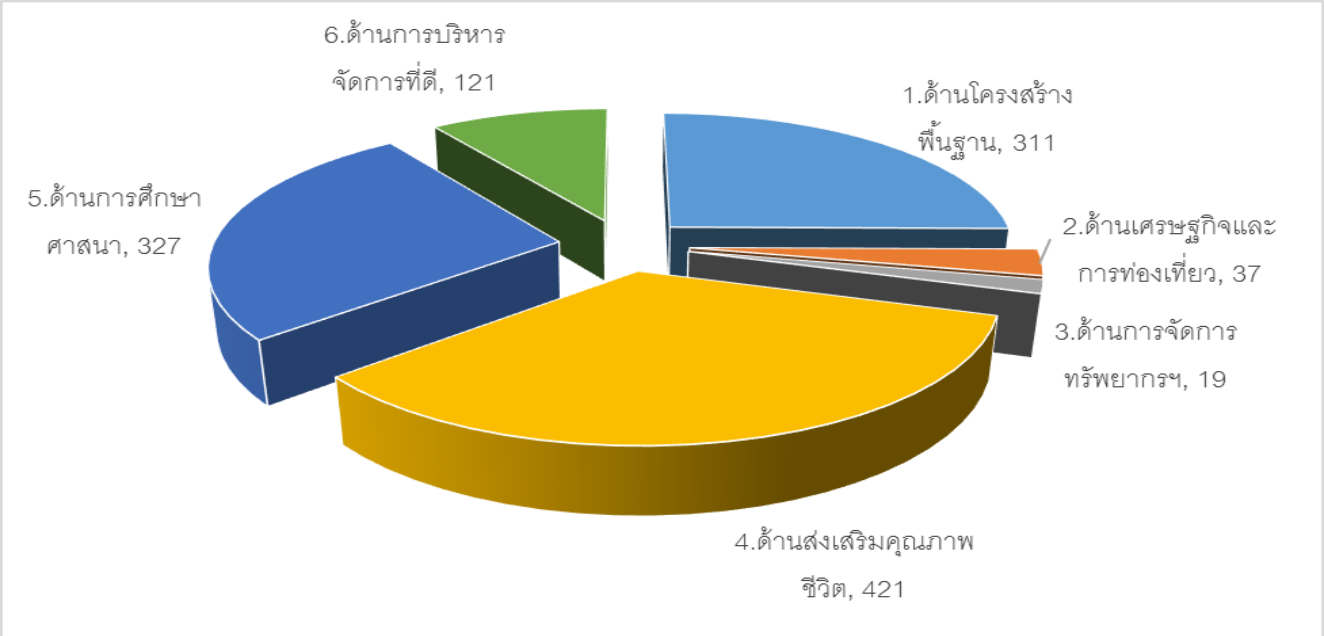
ตารางที่ ๔ แสดงสัดส่วนการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติแยกตามยุทธศาสตร์ (จำนวนโครงการ)

ยุทธศาสตร์	โครงการตามแผนพัฒนา ๓ ปี	โครงการปี ๒๕๕๘ ในแผนพัฒนา ๓ ปี	จำนวนโครงการในปีงบประมาณ ๒๕๕๘	ร้อยละการแปลงแผนสู่การปฏิบัติ*
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓๑๑	๒๙๙	๕๙	๑๙.๗๓
ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๓๗	๑๗	๗	๔๑.๑๘
ด้านการจัดการทรัพยากรฯ	๑๙	๗	๓	๔๒.๘๖
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๔๒๑	๑๖๓	๑๐๘	๖๖.๒๖
ด้านการศึกษา ศาสนา	๓๒๗	๒๙๑	๑๒๘	๕๘.๔๕
ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๑๒๑	๗๑	๒๗	๓๘.๐๓
รวม	**๑,๒๓๖**	**๗๗๖**	**๓๓๒**	**๔๒.๗๘**

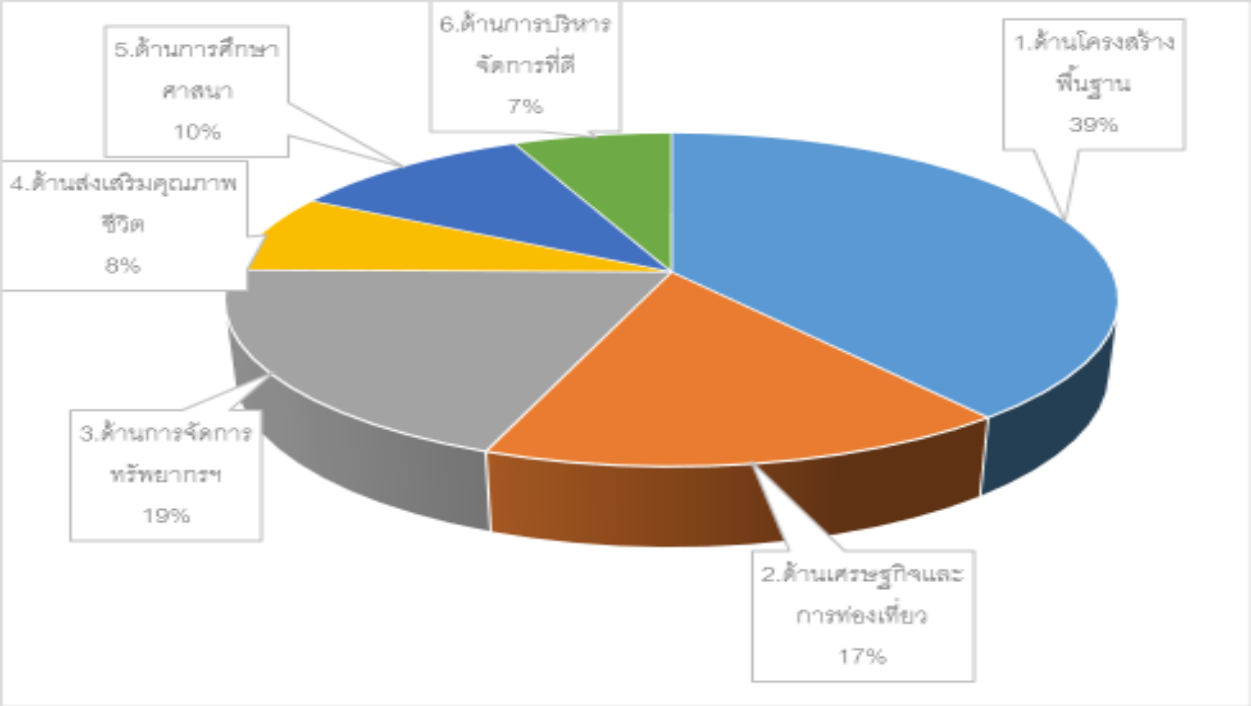
* หมายเหตุ ร้อยละการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ คือสัดส่วนร้อยละ ของโครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี (๒๕๕๘) เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนโครงการปี ๒๕๕๘ ของแผนพัฒนา ๓ ปี (๒๕๕๘-๒๕๖๐)

ตารางที่ ๕ แสดงสัดส่วนการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติแยกตามยุทธศาสตร์ (จำนวนงบประมาณ)

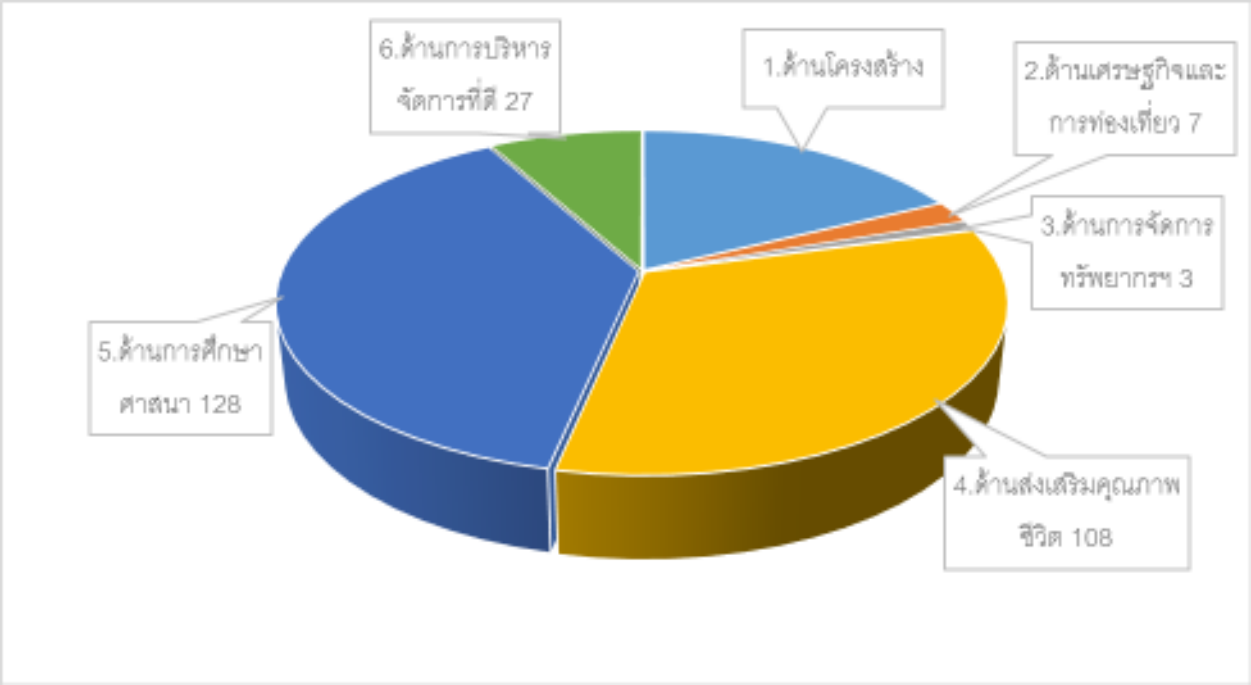
ยุทธศาสตร์	งบประมาณโครงการแผนพัฒนา ๓ ปี	งบประมาณโครงการ ปี ๒๕๕๘ ตามแผนพัฒนา ๓ ปี	งบประมาณโครงการประจำปี	ร้อยละการแปลงแผนสู่การปฏิบัติ*
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒,๒๓๖,๘๘๓,๐๐๐	๒,๒๑๓,๔๓๑,๐๐๐	๒๑๐,๐๙๗,๐๒๐	๙.๔๙
ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๙๔๑,๐๓๖,๐๐๐	๙๒๙,๙๓๖,๐๐๐	๔,๓๐๐,๐๐๐๐	๐.๔๖
ด้านการจัดการทรัพยากรฯ	๑,๑๐๕,๖๔๘,๐๐๐	๒๗๔,๐๑๖,๐๐๐	๒,๕๘๗,๒๐๐	๐.๙๔
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๔๓๔,๖๗๙,๙๘๐	๓๓๔,๔๘๒,๖๖๐	๑๑๙,๕๙๔,๕๐๐	๓๕.๗๖
ด้านการศึกษา ศาสนา	๕๙๔,๕๓๑,๒๑๐	๔๐๕,๐๙๐,๘๑๐	๑๗๙,๗๕๓,๑๕๐	๔๔.๓๗
ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓๘๓,๕๓๖,๓๐๐	๓๒๓,๖๑๖,๓๐๐	๑๐๐,๓๙๓,๖๐๐	๓๑.๐๒
รวม	**๕,๖๙๖,๓๑๔,๔๙๐**	**๔,๔๘๐,๕๗๒,๗๗๐**	**๖๑๖,๗๒๕,๔๗๐**	**๑๓.๗๖**



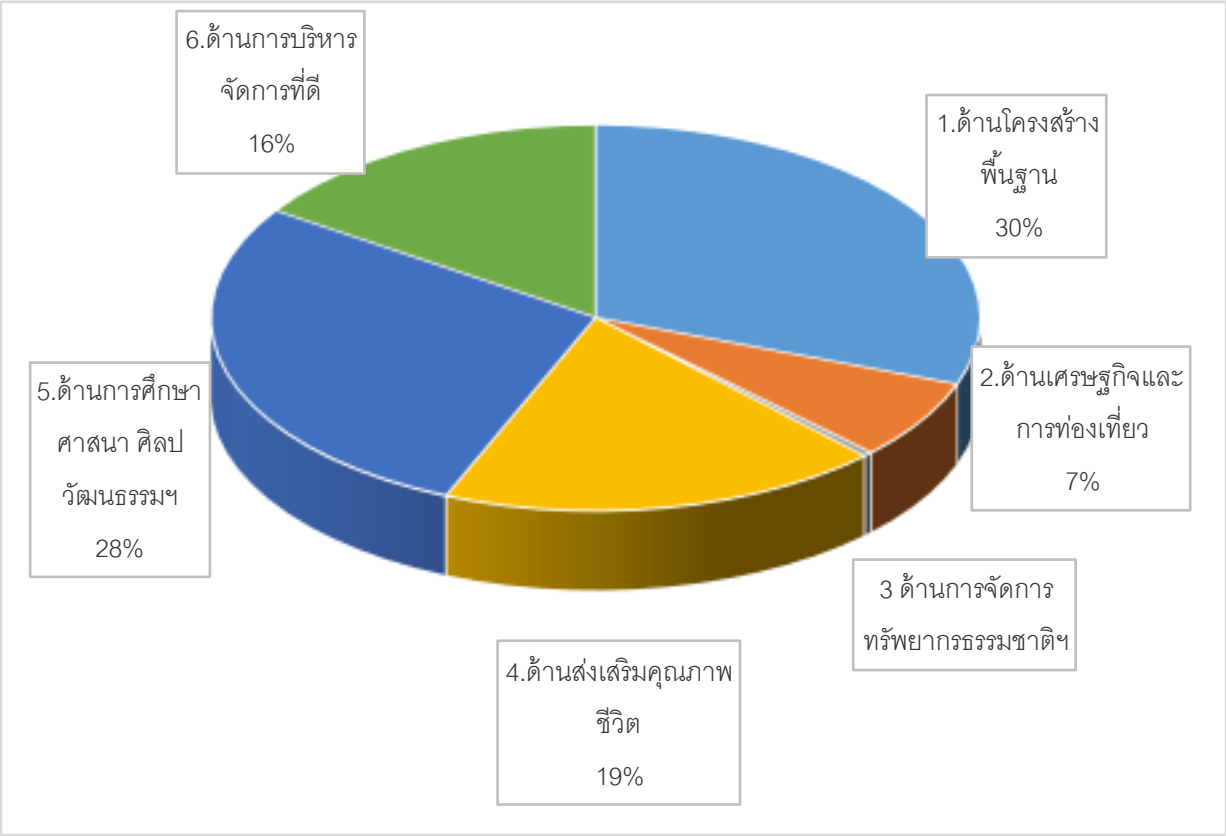
รูปที่ ๔ แสดงจำนวนโครงการตามแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐) แยกตามยุทธศาสตร์แต่ละด้าน



รูปที่ ๕ แสดงสัดส่วนร้อยละของงบประมาณ ตามแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) แยกตามยุทธศาสตร์



รูปที่ ๖ แสดงจำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ แยกตามยุทธศาสตร์แต่ละด้าน



รูปที่ ๘ แสดงสัดส่วนงบประมาณ โครงการประจำปี ๒๕๕๘ แยกตามยุทธศาสตร์ แต่ละด้าน

๓) การวิเคราะห์โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ แยกตามหน่วยงานดำเนินการ

จากการวิเคราะห์โครงการที่ดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ พบว่า โครงการส่วนใหญ่ดำเนินการโดยกองการสวัสดิการและสังคม รวม ๙๐ โครงการ รองลงมาได้แก่ สำนักการศึกษา และ สำนักการช่าง โดยมีมีจำนวนโครงการเท่ากับ ๖๒ และ ๖๐ โครงการ ตามลำดับ (ตารางที่ ๖)

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวน และสัดส่วนร้อยละ โครงการ แยกตามหน่วยงานดำเนินการ

หน่วยงานเทศบาล	จำนวนโครงการที่รับผิดชอบ	สัดส่วนร้อยละ
สำนักการช่าง	๖๐	๑๘.๐๘
สำนักการศึกษา	๖๒	๑๘.๖๘
สำนักปลัด	๑๘	๕.๔๒

หน่วยงานเทศบาล	จำนวนโครงการที่รับผิดชอบ	สัดส่วนร้อยละ
กองวิชาการและแผนงาน	๑๒	๓.๖๑
สำนักการสาธารณสุข	๘๘	๒๖.๕๑
กองสวัสดิการและสังคม	๙๐	๒๘.๑๑
สำนักการคลัง	๒	๐.๖๐

๔) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามรูปแบบการดำเนินงานโครงการ

รูปแบบโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ อาจแบ่งออกได้เป็น ๑๒ ประเภท โดยโครงการส่วนใหญ่เป็นโครงการที่สนับสนุนกิจกรรมทางด้านสาธารณสุข โดยมีจำนวนโครงการรวม ๘๕ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๐ รองลงมาได้แก่ โครงการที่เป็นการสร้าง/ปรับปรุง ถนน ท่อระบายน้ำ ระบบแสงสว่าง และ โครงการสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา และ สนับสนุนกิจกรรมการกีฬา โดยมีจำนวนโครงการ เท่ากับ ๔๐ และ ๔๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๕ ตามลำดับ (ตารางที่ ๘) ในด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณส่วนใหญ่จะเป็นงบประมาณของโครงการ การสร้าง/ปรับปรุง ถนน ท่อระบายน้ำ ระบบแสงสว่างและ การปรับปรุงภูมิทัศน์ โดยคิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๑ รองลงมาได้แก่โครงการที่เป็นการสนับสนุนการศึกษา และโครงการอุดหนุนผู้สูงอายุ/คนพิการ/เยาวชน และสตรี โดยคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ และ ๑๗.๗๙ ตามลำดับ (ตารางที่ ๘)

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนโครงการ และสัดส่วนร้อยละ แยกตามรูปแบบโครงการ

รูปแบบโครงการ	จำนวนโครงการ	สัดส่วนร้อยละของโครงการ	งบประมาณ	สัดส่วนร้อยละของงบประมาณ
การสร้าง/ปรับปรุง ถนน ท่อระบายน้ำ ระบบแสงสว่าง และการปรับปรุงภูมิทัศน์	๖๐	๑๘.๐๗	๒๑๔,๐๙๘,๐๒๐	๓๔.๗๑
การจัดซื้อครุภัณฑ์	๑๑	๓.๓๑	๘๖,๘๕๐,๖๐๐	๑๔.๑๗
การพัฒนาองค์กร/การพัฒนาบุคลากร	๒๑	๖.๓๒	๒๖,๘๘๖,๐๐๐	๔.๓๖

รูปแบบโครงการ	จำนวนโครงการ	สัดส่วนร้อยละของโครงการ	งบประมาณ	สัดส่วนร้อยละของงบประมาณ
อุดหนุนผู้สูงอายุ/คนพิการ/เยาวชน และสตรี	๑๘	๕.๔๒	๑๐๑,๕๐๒,๕๐๐	๑๗.๗๙
การพัฒนาชุมชน	๓๓	๙.๙๔	๙,๔๖๕,๐๐๐	๑.๕๓
สนับสนุนกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว	๘	๒.๔๑	๘,๕๐๐,๐๐๐	๑.๓๗
สนับสนุนกิจกรรมด้านศาสนา /ประเพณีประจำปี	๑๒	๓.๖๑	๑๒,๘๘๔,๐๐๐	๒.๐๙
สนับสนุนกิจกรรมทางสาธารณสุข	๘๕	๒๕.๖๐	๖,๘๑๕,๐๐๐	๑.๐๖
สนับสนุนกิจกรรมสิ่งแวดล้อม	๔	๑.๒๐	๒,๕๘๘,๒๐๐	๐.๔๒
สนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา	๔๐	๑๒.๐๕	๑๓๘,๗๘๔,๑๕๐	๒๒.๕๐
สนับสนุนกิจกรรมการกีฬา	๔๐	๑๒.๐๕	๘,๓๕๒,๐๐๐	๑.๓๕

๕) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามขนาดของงบประมาณโครงการ

การจัดจำแนกโครงการตามขนาดงบประมาณ พบว่า โครงการส่วนใหญ่จะมีงบประมาณไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท โดยมีจำนวนโครงการทั้งหมด ๒๖๖ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ รองลงมาจะเป็นกลุ่มโครงการที่มีงบประมาณในช่วง ๑ ล้าน – ๕ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๘ (รูปที่ ๘)

๖) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามกลุ่มผู้รับประโยชน์ จากการดำเนินการโครงการ

จากการดำเนินโครงการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ อาจจำแนกกลุ่มผู้รับประโยชน์ได้ ๕ กลุ่ม โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปในพื้นที่ เป็นกลุ่มที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการมากที่สุด โดยมีโครงการเกี่ยวข้อง จำนวน ๒๔๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๙ รองลงมาได้แก่ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรทางการศึกษา โดยมีโครงการเกี่ยวข้อง ๓๘ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๕ และกลุ่มบุคลากรของเทศบาลฯ จำนวน ๓๒ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๔ ตามลำดับ (ตารางที่ ๘)

ด้านงบประมาณ พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ งบประมาณส่วนใหญ่จะใช้ไปสำหรับการจัดโครงการเพื่อประชาชนทั่วไป โดยคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๑ รองลงมาได้ กลุ่มบุคลากรของเทศบาลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๐ และ กลุ่ม ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๘ ตามลำดับ (ตารางที่ ๙)

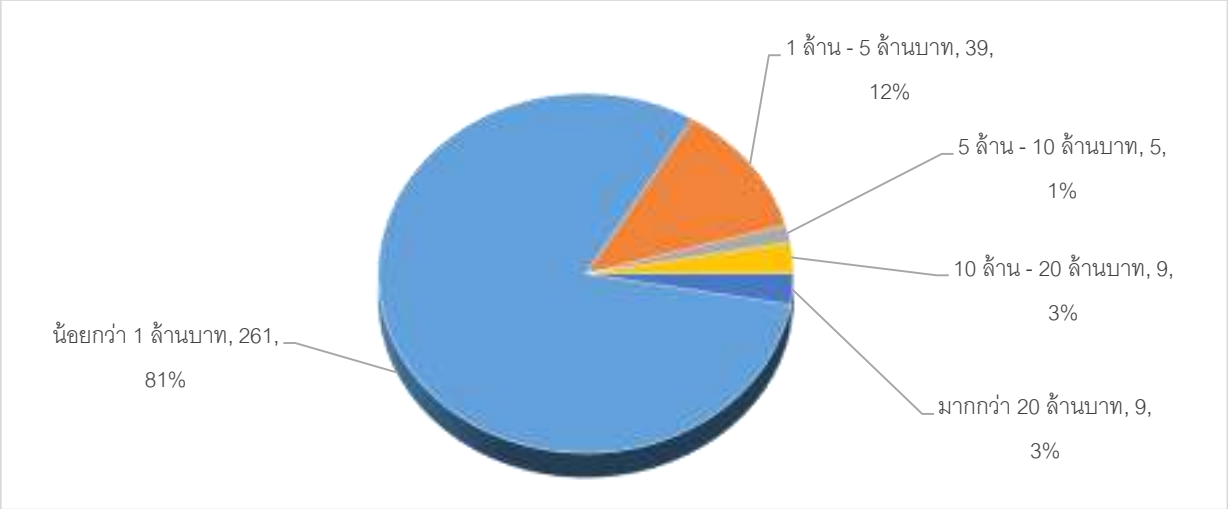
ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนโครงการและงบประมาณ แยกตามกลุ่มผู้รับประโยชน์จากการดำเนินการ

กลุ่มผู้รับประโยชน์	จำนวนโครงการ	สัดส่วนร้อยละ	งบประมาณ	สัดส่วนร้อยละ
ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส	๑๐	๓.๐๑	๙๔,๒๙๖,๕๐๐	๑๕.๒๘
ประชาชนทั่วไป	๒๔๑	๘๒.๕๙	๓๒๔,๕๐๕,๓๔๐	๕๒.๖๑
เยาวชน	๑๑	๓.๓๑	๑๐,๘๙๔,๐๐๐	๑.๗๖
นักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรทางการศึกษา	๓๘	๑๑.๔๕	๘๒,๘๑๕,๐๓๐	๑๓.๔๔
บุคลากรของเทศบาลฯ	๓๒	๙.๖๔	๑๐๔,๒๑๔,๖๐๐	๑๖.๙๐

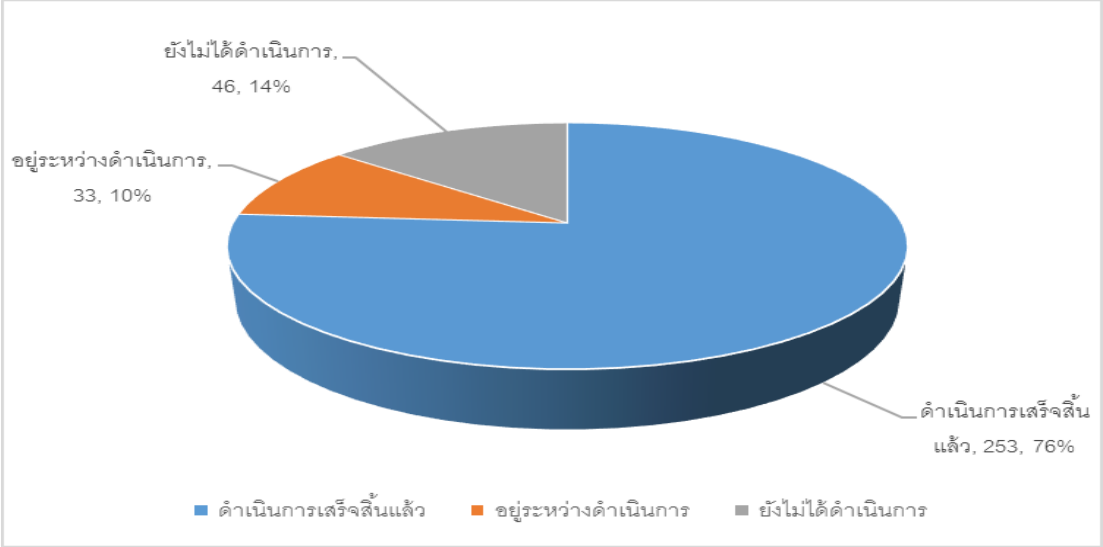
๔.๑.๓ รายงานผลการดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑) รายงานผลการดำเนินงานโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในภาพรวม

จากผลการดำเนินงานโครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โครงการที่โอนงบประมาณมาตั้งจ่ายรายการใหม่ โครงการที่จ่ายจากเงินอุดหนุนเฉพาะกิจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และ โครงการที่จ่ายจากเงินสะสมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งสิ้น ๓๓๒ โครงการ มีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒๕๓ โครงการ คิดเป็น ร้อยละ ๗๖.๒๐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓๕ โครงการ และยังไม่ดำเนินการ จำนวน ๔๔ โครงการ คิดเป็น ร้อยละ ๑๐.๕๔ และ ๑๓.๒๕ ตามลำดับ (ตารางที่ ๑๐ รูปที่ ๙)



รูปที่ ๘ แสดงสัดส่วนร้อยละโครงการ แยกตามขนาดของงบประมาณ



รูปที่ ๙ แสดงจำนวนโครงการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ แยกตามผลการดำเนินงาน

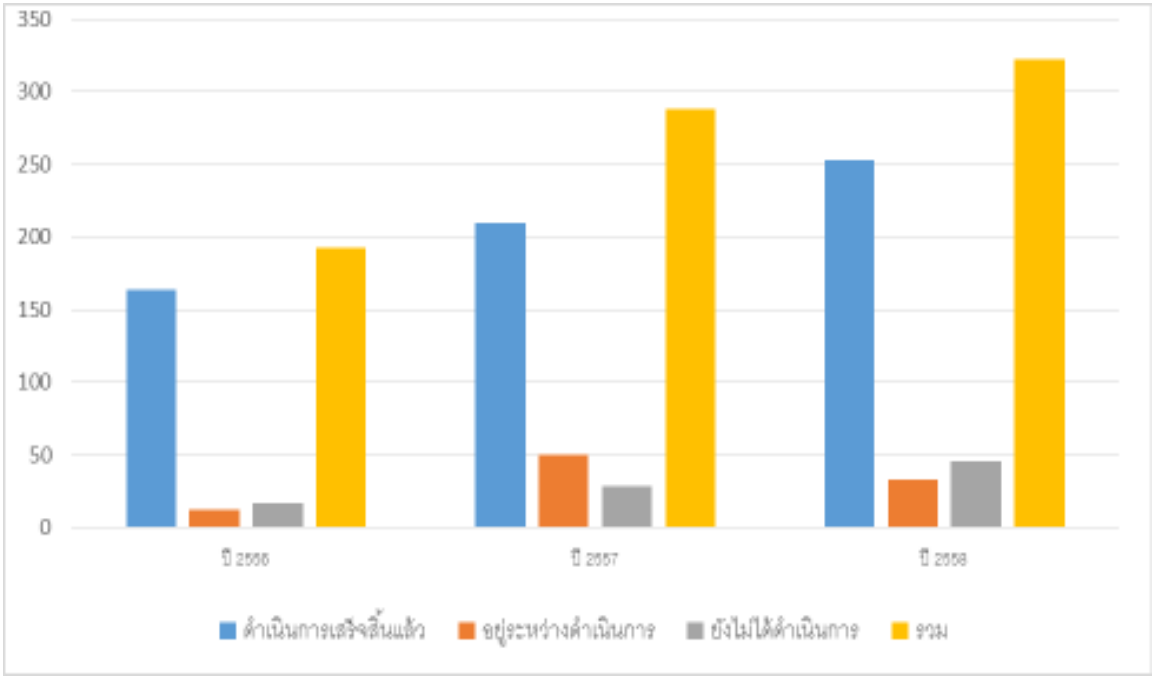
ตารางที่ ๑๐ แสดงผลการดำเนินโครงการในภาพรวม และผลการดำเนินการแยกรายยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	รวม	สัดส่วนร้อยละ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๘	๒๗	๑๔	๕๙	๑๘.๘๘
ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๔	๐	๓	๗	๒.๑๑
ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓	๐	๐	๓	๐.๙๐
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๙๗	๐	๑๑	๑๐๘	๓๒.๕๓
ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๑๑๓	๕	๑๐	๑๒๘	๓๘.๕๕
ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๑๘	๓	๖	๒๘	๘.๑๓
รวม	๒๕๓	๓๕	๔๔	๓๓๒	๑๐๐
สัดส่วนร้อยละ	๗๖.๒๐	๑๐.๕๔	๑๓.๒๕	๑๐๐	

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับกับผลการดำเนินการย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และ พ.ศ ๒๕๕๗ พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จะมีผลการดำเนินงานสูงที่สุด โดยมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๘ รองลงมาได้แก่ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๓ และ ๘๒.๙๒. ตามลำดับ (ตารางที่ ๑๑ รูปที่ ๑๐) อย่างไรก็ดี มีข้อสังเกตว่า จำนวนโครงการในปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จะสูงกว่าในปี ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๘ มาก

ตารางที่ ๑๑ ผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และ พ.ศ. ๒๕๕๗

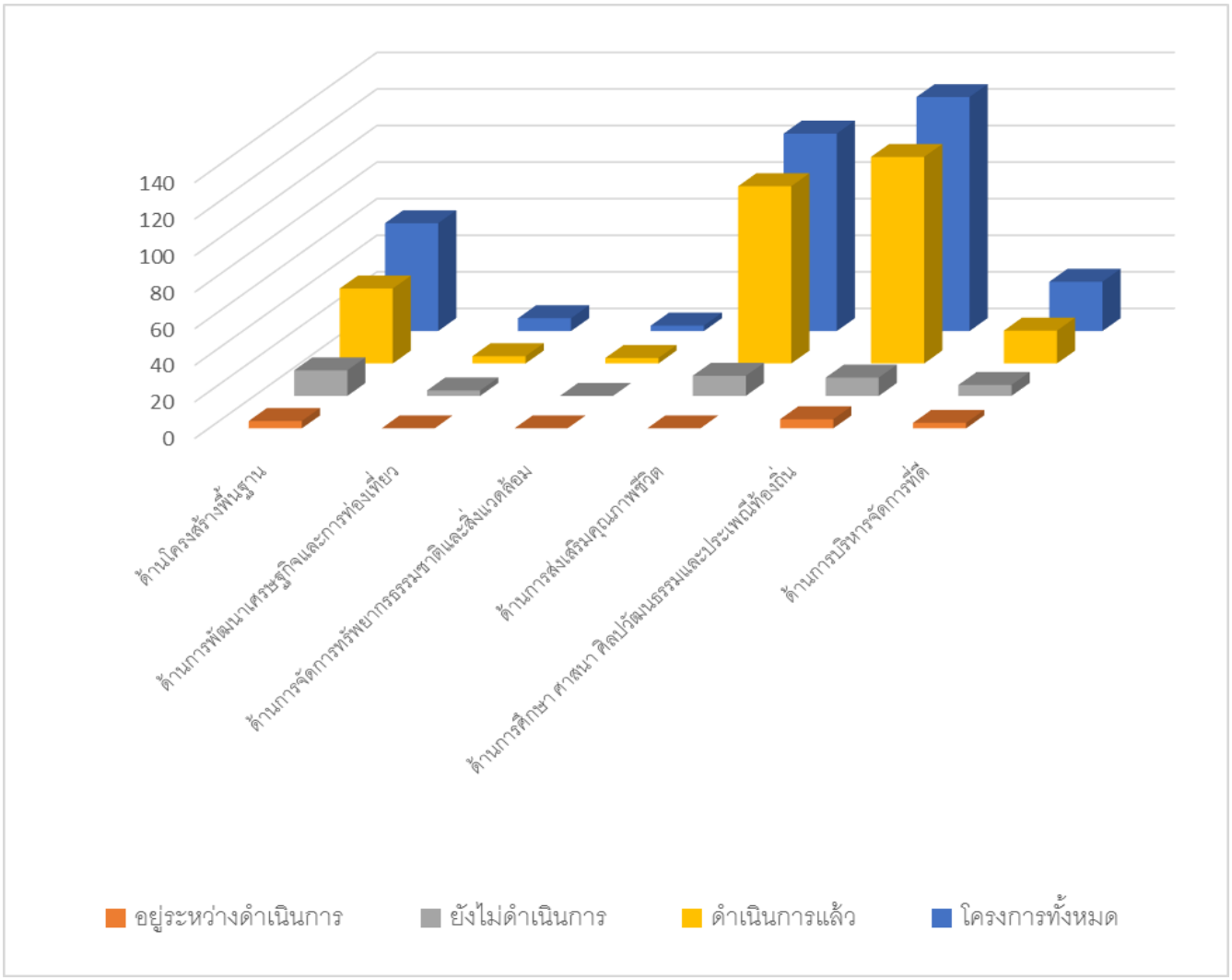
ผลการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ					
	พ.ศ. ๒๕๕๖		พ.ศ. ๒๕๕๗		พ.ศ. ๒๕๕๘	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว	๑๖๔	๘๔.๙๘	๒๑๐	๘๒.๙๒	๒๕๓	๗๖.๒๐
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑๒	๖.๒๒	๕๐	๑๘.๓๖	๓๕	๑๐.๕๔
ยังไม่ได้ดำเนินการ	๑๘	๘.๘๑	๒๘	๙.๘๒	๔๔	๑๓.๒๕
รวม	**๑๙๓**	**๑๐๐.๐๐**	**๒๘๘**	**๑๐๐.๐๐**	**๓๓๒**	**๑๐๐.๐๐**



รูปที่ ๑๐ แสดงการเปรียบเทียบผลการดำเนินโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘

๒) รายงานผลการดำเนินงานโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ แยกตามยุทธศาสตร์ต่างๆ

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานแยกรายยุทธศาสตร์ พบว่า โครงการในยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นยุทธศาสตร์ที่มีการดำเนินการได้ครบถ้วน รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ซึ่งมีโครงการที่ดำเนินการแล้ว ร้อยละ ๘๙.๘๑ และ ๘๘.๒๘ ตามลำดับ ส่วนโครงการที่มีผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานน้อยกว่ากลุ่มอื่นได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และ ด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยมีผลการดำเนินงาน ร้อยละ ๕๘.๑๔ และ ๖๖.๖๘ ตามลำดับ (ตารางที่ ๑๐ รูปที่ ๑๑)



รูปที่ ๑๑ แสดงผลการศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานโครงการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๗

๔.๑.๔ การประเมินผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑) รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในภาพรวม พบว่า ผลการเบิกจ่ายในภาพรวม เป็นเงิน ๓๑๓,๓๙๖,๐๕๖ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๔ ของงบประมาณทั้งหมด และมีงบประมาณที่กันเงินไว้สำหรับโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เป็นเงิน ๘๐,๐๔๔,๖๑๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๖ ซึ่งหากสามารถดำเนินโครงการได้ตามแผนก็จะมีสัดส่วนการเบิกจ่ายได้ถึงร้อยละ ๘๖.๔๐ และมีงบประมาณที่ไม่ได้เบิกจ่าย เนื่องจากได้มีการพิจารณาตัดโอนงบประมาณไปตั้งเป็นค่าใช้จ่ายรายการอื่น ๆ หรือมีการยุบเลิก หรือไม่ได้ดำเนินการโครงการ เป็นเงิน ๔๔,๘๘๙,๙๓๐ บาท (ร้อยละ ๘.๙๒ ของงบประมาณทั้งหมด) (ตามตารางที่ ๑๒ รูปที่ ๑๒)

ตารางที่ ๑๒ แสดงผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในภาพรวม และแยกตามยุทธศาสตร์ต่างๆ

ยุทธศาสตร์	งบประมาณที่ตั้งไว้	งบประมาณที่เบิกจ่าย	งบประมาณคงเหลือ	ร้อยละงบประมาณที่เบิกจ่าย	งบประมาณที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	งบประมาณโครงการที่ไม่ดำเนินการ
๑	๒๑๐,๐๙๘,๐๒๐	๔๖,๓๙๔,๖๕๖	๑๖๓,๘๐๒,๓๖๔	๒๒.๐๘	๔๘,๕๒๑,๖๑๐	๓๙,๔๘๑,๙๓๐
๒	๓,๘๐๐,๐๐๐	๓,๕๘๙,๒๖๘	๒๑๐,๘๓๓	๙๔.๔๕	๐	๕๐๐,๐๐๐
๓	๒,๕๘๘,๒๐๐	๒,๒๓๐,๘๖๑	๓๕๖,๔๓๙	๘๖.๒๒	๐	๐
๔	๑๑,๘๙๘,๕๐๐	๑๑๒,๓๑๖,๖๕๖	๖,๖๘๒,๘๔๓	๙๔.๓๙	๐	๖๐๕,๐๐๐
๕	๑๘๒,๑๑๘,๑๕๐	๑๑๓,๘๙๒,๖๑๓	๕๘,๓๒๔,๕๓๘	๖๖.๑๑	๖,๘๑๓,๐๐๐	๙๒๓,๐๐๐
๖	๘๑,๓๑๓,๖๐๐	๓๕,๐๘๒,๑๐๒	๔๖,๒๔๑,๔๙๘	๔๓.๑๓	๑๕,๘๑๐,๐๐๐	๓,๒๘๐,๐๐๐
รวม	๕๐๑,๙๐๐,๙๓๐	๓๑๓,๓๙๖,๐๕๖	๑๘๘,๕๐๔,๘๘๔		๘๐,๐๔๔,๖๑๐	๔๔,๘๘๙,๙๓๐

หมายเหตุ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

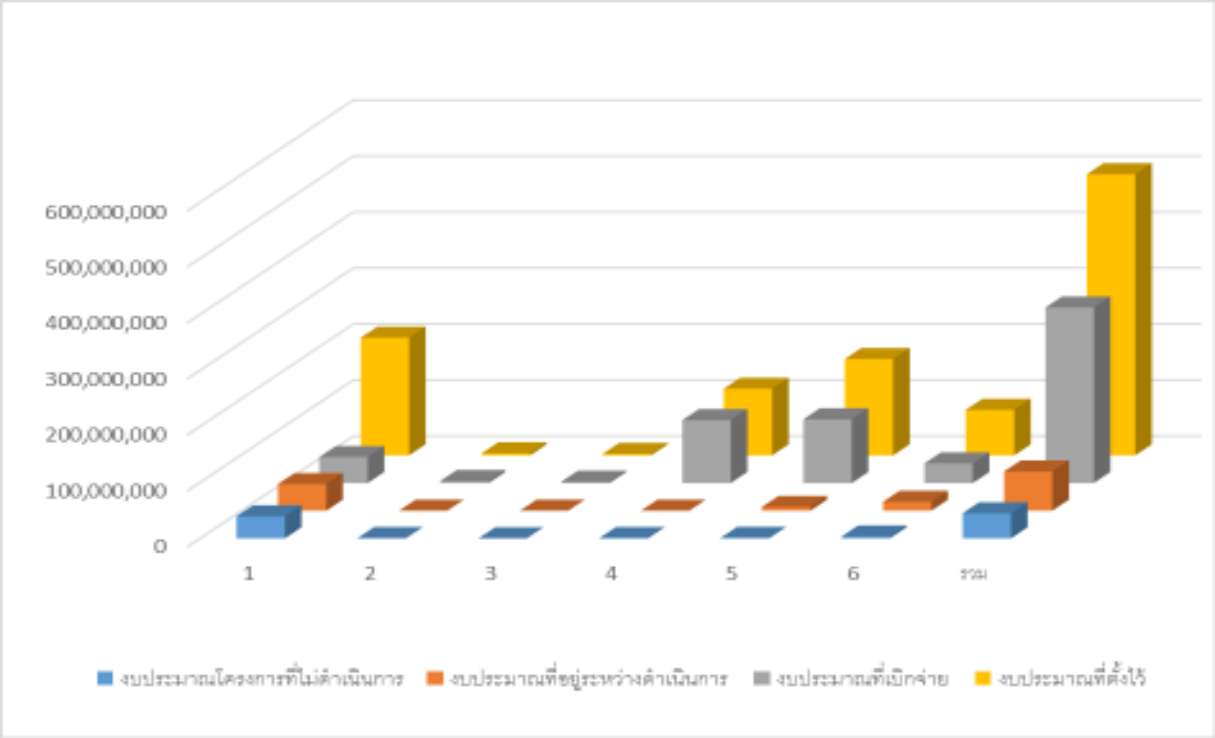
ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๒) รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามยุทธศาสตร์

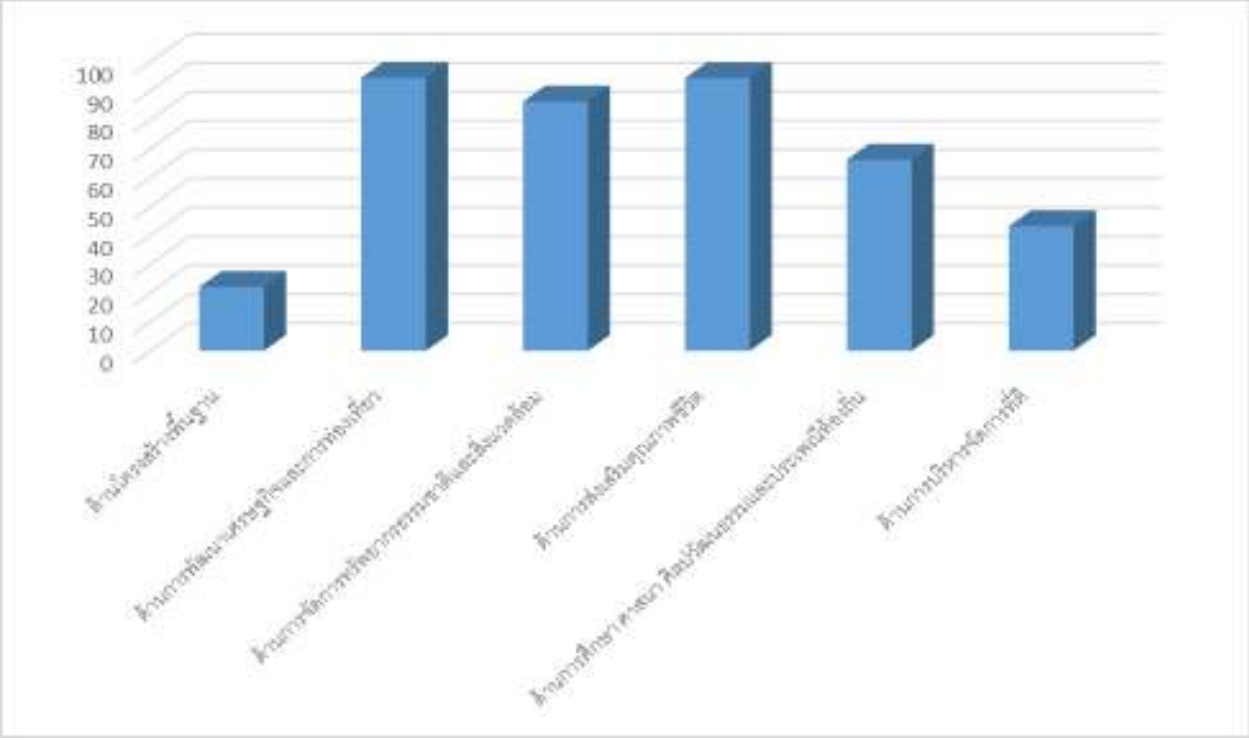
จากการวิเคราะห์ผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามยุทธศาสตร์ พบว่า โครงการตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ และ ที่ ๔ สามารถเบิกจ่ายได้ ในสัดส่วนที่สูงใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ ๙๔.๔๕ และ ๙๔.๓๙ รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ร้อยละ ๘๖.๒๒ ตามลำดับ (ตารางที่ ๑๒)

ส่วนโครงการที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณได้ในสัดส่วนที่น้อยที่สุด ได้แก่ โครงการตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยปัจจุบันเบิกจ่ายได้เพียงร้อยละ ๒๒.๐๘ ของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรตามยุทธศาสตร์ แต่หากนับรวมกับงบประมาณที่กันเงินไว้ พบว่า จะมีผลการเบิกจ่ายได้ ร้อยละ ๔๔.๘๐ (รูปที่ ๑๓)

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับผลการเบิกจ่ายดังกล่าว อาจจะเป็นผลมาจากรูปแบบโครงการที่ดำเนินการที่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ ที่ ๓ และที่ ๔ โครงการส่วนใหญ่เป็นโครงการประเภทการจัดประชุม อบรม สัมมนา การให้เงินอุดหนุนการจัดกิจกรรมแก่หน่วยงานอื่น ซึ่งรูปแบบการดำเนินโครงการลักษณะนี้ จะสามารถบริหารจัดการและดำเนินการได้เสร็จสิ้นในปีงบประมาณ แต่ในขณะที่โครงการในยุทธศาสตร์ที่ ๑ รูปแบบการดำเนินโครงการ จะเป็นการก่อสร้างถนน หรือถาวรวัตถุ ซึ่งมีโอกาสเกิดความเสี่ยงที่จะประสบปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดในการในขั้นตอนต่าง ๆ ได้มากกว่า จึงเป็นผลให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการได้



รูปที่ ๑๒ แสดงผลการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวม และแยกรายยุทธศาสตร์



รูปที่ ๑๓ เปรียบเทียบผลการเบิกจ่าย (ร้อยละการเบิกจ่าย) ในแต่ละยุทธศาสตร์

๔.๒ รายงานการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘

การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘ เป็นการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ เพิ่มเติมจากการวัดผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ ซึ่งจะดูจากผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ในบทที่ผ่านมา ซึ่งได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายและประเด็นในการประเมินความ พึงพอใจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

คณะทำงานได้กำหนดกลุ่มประชากรในการให้ข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๔ กลุ่ม คือ กลุ่มคณะกรรมการชุมชน ซึ่งได้แก่ ผู้นำชุมชนและตัวแทนจำนวน ๗๐ ชุมชน ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนา และเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีของเทศบาลฯ จำนวน ๓๕ คน กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลฯ และกลุ่มประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานให้บริการของเทศบาล

๒) ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ

คณะทำงานได้กำหนดประเด็นในการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จากกลุ่มเป้าหมาย ๔ กลุ่ม ดังนี้

๒.๑) กลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มประชาชนทั่วไปซึ่งอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นกลุ่มที่ใช้บริการต่าง ๆ จากเทศบาล ฯ โดยผ่านทางการดำเนินโครงการ หรือผ่านทางการให้บริการต่าง ๆ เช่น สิ่งก่อสร้าง ในพื้นที่ คณะทำงานจะทำการประเมินความพึงพอใจ ต่อดำเนินงานของเทศบาลตามยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม

๒.๒) **กลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการ หน่วยงานให้บริการต่างๆ ของเทศบาลฯ**

คณะทำงานจะประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานให้บริการของเทศบาลฯ โดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์โดยการใช้แบบสอบถาม และได้กำหนดประเด็นประเมินตาม

แนวทางการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลฯ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อระบบงาน หรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อสถานที่ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๒.๓) กลุ่มคณะกรรมการหรือผู้นำชุมชน

คณะทำงานจะทำการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการหรือผู้นำชุมชน ต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม โดยมีประเด็นในการประเมิน คือ การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลฯ ในภาพรวม นอกจากนี้ เนื่องจากกลุ่มคณะกรรมการ หรือผู้นำชุมชน ได้มีการทำงานร่วมกับเทศบาลฯ ในหลายรูปแบบ และหลายระดับ ดังนั้น ในกลุ่มนี้คณะทำงานจึงได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลฯ เพิ่มเติมอีกด้วย

๒.๔) กลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผน

คณะทำงานจะทำการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ ที่เกี่ยวกับการจัดทำแผนต่าง ๆ ของเทศบาล เช่น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี และเทศบัญญัติงบรายจ่ายประจำปี โดยจะประเมินในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผน และทรัพยากรที่ใช้ในการจัดทำแผน รวมทั้งประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์

๓) ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่างๆ

๓.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไป

คณะทำงานได้ทำการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยทำการประเมินในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ด้าน และได้ผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

๓.๑.๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ - จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๔๖๒ คน เป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๙.๓๐ และเพศหญิง ร้อยละ ๖๐.๘๐

อายุ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุในช่วง ๔๖-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๐ รองลงมาจะมีอายุในช่วง ๔๐-๔๕ ปี และ ๓๑-๓๕ ปี โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๑๘.๓๐ และ ๑๒.๕๐ ตามลำดับ

การศึกษา – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๒๘.๖๐ รองลงมาได้แก่ระดับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ ระดับ ปวช/ปวส โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๒๘.๖๐ และ ๒๓.๙๐ ตามลำดับ

อาชีพ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๓๓.๘๐ รองลงมาได้แก่อาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และ เกษตรกร ในสัดส่วนร้อยละ ๑๙.๕๐ และ ๑๙.๑๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ ๕-๑๐ ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๕.๓๐ รองลงมา อาศัยอยู่เป็นเวลา ๑๑-๑๕ ปี และ มากกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ และ ๑๖.๕๐ ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ ของเทศบาลฯ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลฯ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มาใช้บริการของเทศบาลฯ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลฯ ๑-๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ รองลงมามีการใช้บริการ ๔-๖ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐

๓.๑.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ ตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่ามีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ **๒.๖๑** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๑๓) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการบำรุงรักษาสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๒.๘๓ รองลงมาได้แก่ด้าน การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาสะพานเชื่อนท่าเทียบเรือ และ ด้านการปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับโดยเท่ากับ ๒.๘๐ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้าน การจัดการจารจร และการจัดผังเมืองในระดับ**น้อย**

ตารางที่ ๑๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไปต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การก่อสร้าง ปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า	๒.๖๕	๐.๘๘	ปานกลาง
๒. การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาสะพานเขื่อน ท่าเทียบเรือ	๒.๘๐	๐.๘๖	ปานกลาง
๓. การปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบท่อระบายน้ำ คูระบายน้ำ	๒.๖๖	๐.๘๕	ปานกลาง
๔. การปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง	๒.๘๐	๑.๔๐	ปานกลาง
๕. การปรับปรุง บำรุงรักษาระบบประปา	๒.๕๖	๐.๘๒	ปานกลาง
๖. การจัดการจราจร	๒.๔๒	๐.๘๙	น้อย
๗. การปรับปรุงผังเมือง	๒.๔๘	๐.๘๒	น้อย
๘. การบำรุงรักษาสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	๒.๘๓	๐.๙๕	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๖๑**	**๐.๘๑**	**ปานกลาง**

๓.๑.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๒.๘๓** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๑๔) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้าน การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๘๘ รองลงมาได้แก่ การพัฒนาสถานประการให้ได้มาตรฐาน และด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๘๖ และ ๒.๘๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปต่อการดำเนินการ ตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การส่งเสริม การลงทุน การจัดกิจกรรมและการค้าขาย	๒.๖๙	๐.๘๑	ปานกลาง
๒. การพัฒนาสถานประกอบการให้ได้มาตรฐาน	๒.๘๖	๐.๘๒	ปานกลาง
๓. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	๒.๘๘	๐.๘๖	ปานกลาง
๔. การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	๒.๘๑	๐.๘๙	ปานกลาง
๕. การสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยว	๒.๖๔	๐.๘๐	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๘๓**	**๐.๖๙**	**ปานกลาง**

๓.๑.๔ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า คะแนนความพึงพอใจ ต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๒.๘๔** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๑๕) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๘๓ รองลงมาได้แก่ด้านการจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล และ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๘๙ และ ๒.๘๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๕ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล	๒.๘๙	๐.๘๕	ปานกลาง
๒. การจัดการน้ำเสีย	๒.๘๕	๐.๘๘	ปานกลาง
๓. การจัดการฝุ่นละออง อากาศเสีย และมลพิษทางอากาศ	๒.๖๓	๐.๘๘	ปานกลาง
๔. การจัดการมลพิษทางเสียง	๒.๖๖	๐.๘๕	ปานกลาง
๕. การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒.๘๓	๐.๘๐	ปานกลาง
๖. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาสิ่งแวดล้อม	๒.๘๘	๐.๘๕	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๘๔**	**๐.๘๓**	**ปานกลาง**

๓.๑.๕ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๓.๐๑** และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๑๖) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการกีฬา และนันทนาการแก่เด็ก เยาวชนและประชาชน และด้านการบริการสาธารณสุข การรักษาพยาบาล ใกล้เคียงกัน โดยมีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๓.๐๘ ๓.๐๔ และ ๓.๐๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๖ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การบริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาล	๓.๐๓	๐.๘๓	ปานกลาง
๒. การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๓.๐๘	๐.๘๐	ปานกลาง

๓. การจัดสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ เด็กด้อยโอกาส	๓.๐๐	๐.๘๙	ปานกลาง
๔. การกีฬา และนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน	๓.๐๔	๐.๘๘	ปานกลาง
๕. การสนับสนุน การเพิ่มศักยภาพ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	๒.๙๐	๐.๘๘	ปานกลาง
๖. การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง	๒.๙๙	๐.๘๕	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๐๑**	**๐.๘๕**	**ปานกลาง**

๓.๑.๖ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๒.๙๕** และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๑๘) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน การส่งเสริม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณี วัฒนธรรมมากที่สุดโดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๐๖ รองลงมาได้แก่ด้าน การจัดกิจกรรมทางศาสนา การสร้างถาวรวัตถุ และด้านการพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๐๔ และ ๒.๙๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๘ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการดำเนินการ ตามยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา	๒.๙๘	๐.๘๒	ปานกลาง
๒. การพัฒนาระบบการศึกษาทั้งใน และนอกระบบ	๒.๙๔	๐.๘๑	ปานกลาง
๓. การเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนของนักเรียน	๒.๙๕	๐.๘๔	ปานกลาง
๔. การจัดกิจกรรมทางศาสนา การสร้างถาวรวัตถุ	๓.๐๔	๐.๘๙	ปานกลาง
๕. การส่งเสริม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณี วัฒนธรรม	๓.๐๖	๑.๙๘	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๙๕**	**๐.๘๙**	**ปานกลาง**

๓.๑.๗ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ **๖** ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า ได้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๒.๘๘** มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ**ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๑๘) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการจัดให้มีช่องทางการสื่อสารและเผยแพร่ข่าวสาร มากกว่าด้านอื่นโดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๘๙ รองลงมาได้แก่ด้าน การปรับปรุงกฎหมายระเบียบให้มีความทันสมัย และ การพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เท่ากันโดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๘๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาคอรัปชั่นในระดับ **น้อย**

ตารางที่ ๑๘ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการดำเนินการ ตามยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี

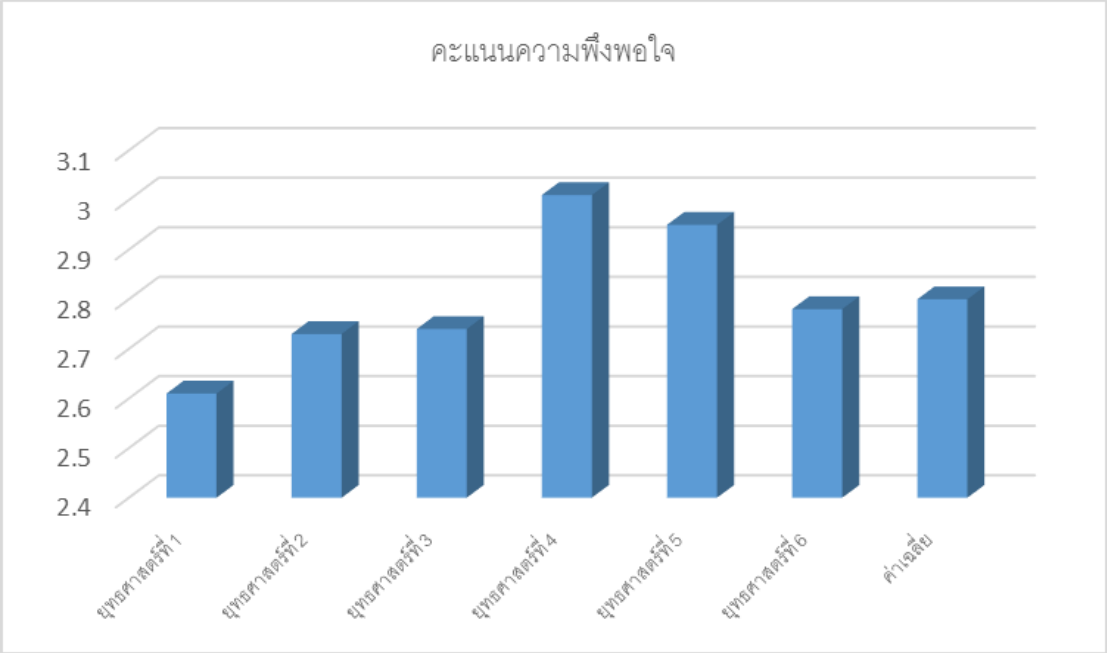
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ	๒.๖๒	๐.๘๘	ปานกลาง
๒. การป้องกัน และแก้ไขปัญหาคอรัปชั่น	๒.๔๙	๐.๘๑	น้อย
๓. การจัดให้มีช่องทางการสื่อสาร และเผยแพร่ข่าวสาร	๒.๘๙	๐.๘๐	ปานกลาง
๔. การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบให้มีความทันสมัย	๒.๘๐	๐.๘๑	ปานกลาง
๕. การพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	๒.๘๐	๐.๘๘	ปานกลาง
๖. การจัดหา และความพอเพียงของงบประมาณในการดำเนินการ	๒.๖๘	๐.๘๘	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๘๘**	**๐๐.๘๐**	**ปานกลาง**

๓.๑.๘ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนทั่วไป ต่อการดำเนินงานแยกตามยุทธศาสตร์

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ โดยกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๒.๘๐** อยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๑๙ และรูปที่ ๑๔)

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการดำเนินงาน แยกตามยุทธศาสตร์

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒.๖๑	๐.๘๑	ปานกลาง
๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๒.๘๓	๐.๖๙	ปานกลาง
๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒.๘๔	๐.๖๘	ปานกลาง
๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๓.๐๑	๐.๘๕	ปานกลาง
๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๒.๙๕	๐.๘๙	ปานกลาง
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๒.๘๘	๐.๘๐	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ	**๒.๘๐**	**๐.๕๖**	**ปานกลาง**



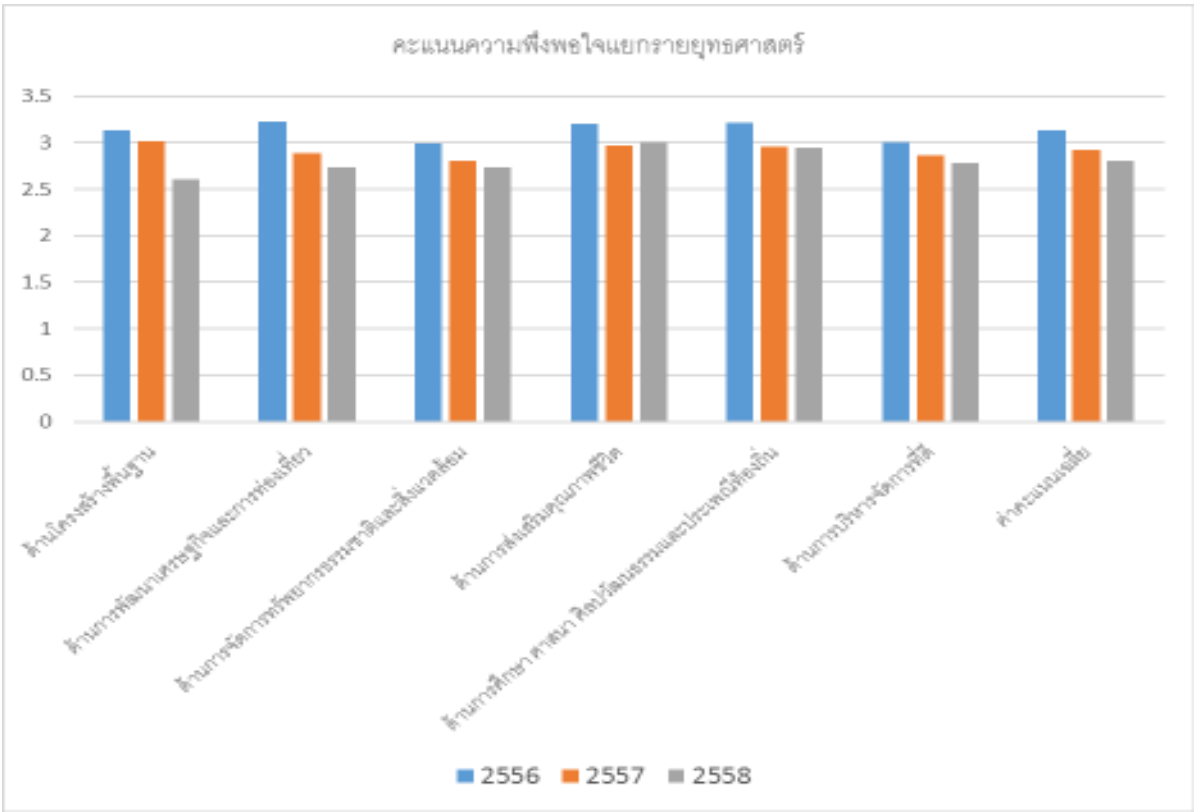
รูปที่ ๑๔ ความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ต่างๆ (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน)

๓.๑.๙ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ในแต่ละยุทธศาสตร์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘

คณะทำงานได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนทั่วไปต่อผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘ โดยจากผลการวิเคราะห์พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่า ปี ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๗ และมีแนวโน้มลดลงต่อเนื่อง โดยในปี ๒๕๕๖ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๓ และ ลดลงเป็น ๒.๙๒ ในปี ๒๕๕๗ และ ๒.๘๐ ในปี ๒๕๕๘ ตามลำดับ และ เมื่อพิจารณาแยกรายยุทธศาสตร์ ก็พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์แต่ละด้านลดลงตามลำดับเช่นกัน ยกเว้นยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่า ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ เล็กน้อย (ตารางที่ ๒๐ รูปที่ ๑๕)

ตารางที่ ๒๐ แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ๒๕๕๘ และ ๒๕๕๘

ยุทธศาสตร์	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘
๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๑๓	๓.๐๒	๒.๖๑
๒ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๓.๒๓	๒.๘๙	๒.๘๓
๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒.๙๙	๒.๘	๒.๘๔
๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๓.๒	๒.๙๘	๓.๐๑
๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๓.๒๒	๒.๙๖	๒.๙๕
๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓.๐๑	๒.๘๖	๒.๘๘
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๓.๑๓	๒.๙๒	๒.๘



รูปที่ ๑๕ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘

๓.๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลต่อการให้บริการของเทศบาลฯ

คณะทำงานได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาล โดยทำการประเมินใน ๔ ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน โดยได้ผลการประเมินดังนี้

๓.๒.๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ - จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๒๒๓ คน เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๕.๖๐ และเพศหญิงร้อยละ ๕๔.๔

อายุ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุในช่วง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ รองลงมาจะมีอายุในช่วง ๓๑-๔๐ ปี และ ๒๐-๓๐ ปี โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๒๔.๒๐ และ ๑๘.๘๐ ตามลำดับ

การศึกษา – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๖๑.๘๐ รองลงมาได้แก่ระดับ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๑๕.๔๐ และระดับปริญญาตรี โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๑๒.๘๐ ตามลำดับ

อาชีพ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๔๓.๐๐ รองลงมาได้แก่อาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๓๐.๒๐ และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ในสัดส่วนร้อยละ ๑๖.๘๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ ๕-๑๐ ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๓๖.๒๐ รองลงมา อาศัยอยู่เป็นเวลามากกว่า ๒๖ ปี ร้อยละ ๒๔.๒๐ และ อาศัยอยู่ในช่วง ๒๐-๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๐ ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ ของเทศบาลฯ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลฯ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มาใช้บริการของเทศบาลฯ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลฯ ๑-๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐ รองลงมามีการใช้บริการ ๔-๕ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐

๓.๒.๒ **ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ต่อกระบวนการทำงานของเทศบาลฯ**

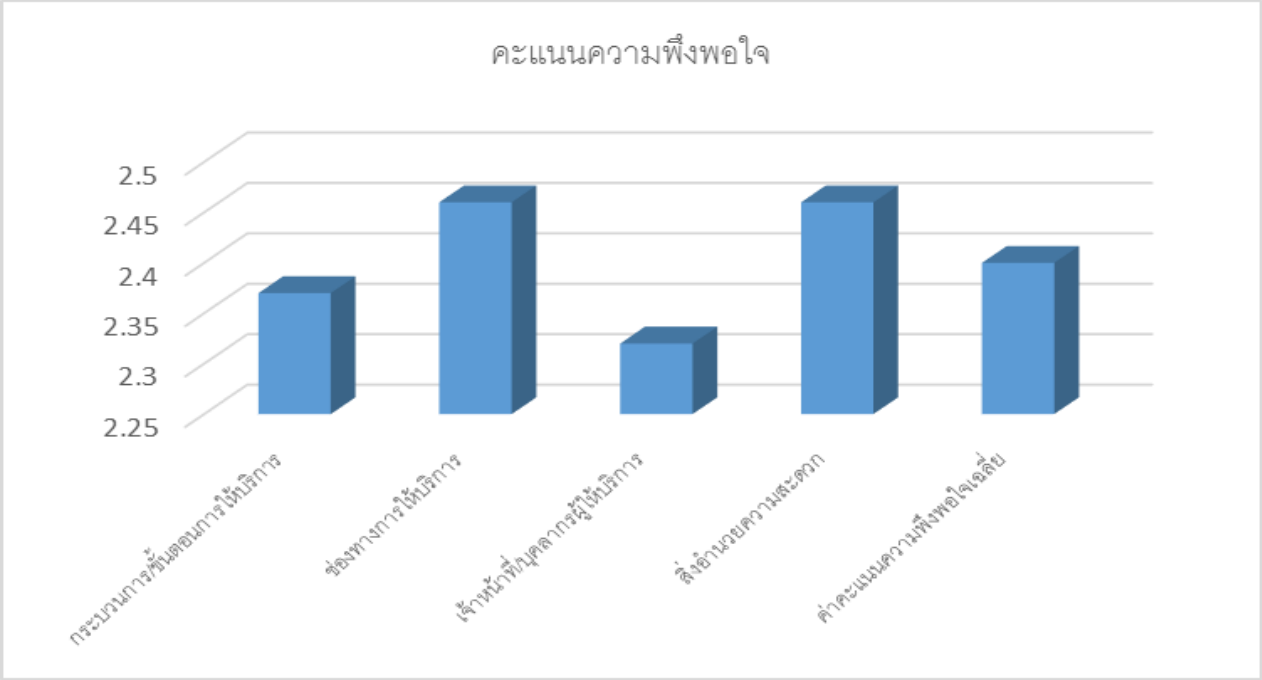
คณะทำงานได้ทำการประเมินความพึงพอใจ ต่อกระบวนการทำงานของเทศบาลฯ ใน ๔ ด้าน พบว่า คะแนนประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานของเทศบาล เท่ากับ **๒.๔๐** และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **น้อย** (ตามตารางที่ ๒๑) และเมื่อดูผลความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการเท่ากัน คือเท่ากับ ๒.๔๖ ระดับความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๓๒ (รูปที่ ๑๖)

ตารางที่ ๒๑ ผลการประเมินความความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ต่อกระบวนการทำงานของเทศบาล

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒.๔๖	๐.๖๓	น้อย
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒.๓๘	๐.๖๐	น้อย
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒.๔๒	๐.๖๕	น้อย
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒.๒๑	๐.๖๐	น้อย
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒.๔๐	๐.๖๒	น้อย
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒.๓๔	๐.๖๒	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	๒.๓๘	๐.๔๔	น้อย
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	๒.๔๒	๐.๕๖	น้อย
๒. สื่ออินเตอร์เน็ตและเว็บไซต์	๒.๕๐	๐.๖๔	น้อย
๓. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	๒.๔๖	๐.๖๘	น้อย
๔. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	๒.๕๐	๐.๖๔	น้อย

๕. สื่ออื่นๆ.....	๒.๔๔	๐.๖๔	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	๒.๔๖	๐.๔๕	น้อย
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒.๓๓	๐.๖๓	น้อย
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	๒.๔๐	๐.๖๑	น้อย
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒.๔๑	๐.๖๔	น้อย
๔. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๒.๒๑	๐.๖๓	น้อย
๕. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒.๓๑	๐.๖๕	น้อย
๖. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒.๒๙	๐.๕๖	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	๒.๓๒	๐.๔๓	น้อย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			น้อย
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๒.๔๓	๐.๘๐	น้อย
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒.๘๒	๐.๘๙	ปานกลาง
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒.๔๘	๐.๖๓	น้อย
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๒.๕๐	๐.๖๔	น้อย
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒.๓๘	๐.๖๒	น้อย
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒.๔๖	๐.๖๓	น้อย
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒.๓๖	๐.๖๔	น้อย

๘. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒.๓๙	๐.๖๓	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	๒.๔๖	๐.๔๖	น้อย
คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	**๒.๔๐**	**๐.๓๕**	**น้อย**



รูปที่ ๑๖ แสดงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากหน่วยงานของเทศบาลฯ ในด้านต่างๆ

๓.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชน

๓.๓.๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ - จากจำนวนชุมชนทั้งหมด มีผู้นำชุมชนตอบแบบสอบถามจำนวน ๗๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ ๖๔.๑๐

อายุ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุในช่วง ๕๔-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๐ รองลงมาจะมีอายุในช่วง ๔๑-๕๐ ปี และ มากกว่า ๖๐ ปี โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๒๕.๖๐ และ ๒๐.๕๐ ตามลำดับ

การศึกษา – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๓๘.๕๐ รองลงมาได้แก่ระดับ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ ปริญญาตรี โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๒๘.๒๐ และ ๑๘.๙๐ ตามลำดับ

อาชีพ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๕๙.๐๐ รองลงมาได้แก่อาชีพ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ และ อาชีพอื่นๆ ในสัดส่วนร้อยละ ๑๘.๙๐ และ ๑๒.๘๐ ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน ต่อเดือน อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙ รองลงมาได้จะมีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๐ และ อยู่ในช่วง ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ มามากกว่า ๒๖ ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘๑.๘๐ รองลงมา อาศัยอยู่เป็นเวลา ๒๐-๒๕ ปี และ ๑๖-๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๐ และ ๘.๘๐ ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ ของเทศบาลฯ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลฯ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มาใช้บริการของเทศบาลฯ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลฯ ในช่วง ๔-๕ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๐ รองลงมามีการใช้บริการ มากว่า ๑๒ ครั้งต่อปี และ ในช่วง ๑-๓ ครั้งต่อปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือร้อยละ ๒๓.๑๐ และ ๒๐.๕๐ ตามลำดับ

๓.๓.๒ **ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ**

พบว่ากลุ่มผู้นำชุมชน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ในภาพรวม ในระดับ ปานกลาง โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๑ และมีความพึงพอใจแยกตามแต่ละยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินการเท่ากับ **๒.๘๒** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๒๒)

ตารางที่ ๒๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การก่อสร้าง ปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า	๒.๘๐	๑.๒๑	ปานกลาง
๒. การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาสะพานเขื่อนท่าเทียบเรือ	๒.๘๐	๐.๘๒	ปานกลาง
๓. การปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบท่อระบายน้ำ คูระบายน้ำ	๒.๖๙	๐.๘๖	ปานกลาง
๔. การปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง	๒.๘๐	๐.๘๖	ปานกลาง
๕. การปรับปรุง บำรุงรักษาระบบประปา	๒.๘๙	๐.๘๒	ปานกลาง
๖. การจัดการจราจร	๒.๘๙	๐.๘๒	ปานกลาง
๗. การปรับปรุงผังเมือง	๒.๙๔	๐.๘๘	ปานกลาง
๘. การบำรุงรักษาสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	๒.๘๙	๐..๖๘	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๘๒**	**๐.๖๓**	**ปานกลาง**

๒) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๒.๙๒** โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๒๓)

ตารางที่ ๒๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การส่งเสริม การลงทุน การจัดกิจกรรมและการค้าขาย	๒.๙๘	๐.๖๒	ปานกลาง
๒. การพัฒนาสถานประกอบการให้ได้มาตรฐาน	๒.๙๘	๐.๖๖	ปานกลาง
๓. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	๓.๐๓	๐.๖๖	ปานกลาง
๔. การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	๒.๘๖	๐.๘๘	ปานกลาง
๕. การสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยว	๒.๘๘	๐.๘๘	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๙๒**	**๐.๕๖**	**ปานกลาง**

๓) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๒.๘๙** มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๒๔)

ตารางที่ ๒๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล	๒.๙๑	๐.๘๔	ปานกลาง
๒. การจัดการน้ำเสีย	๓.๐๐	๐.๘๐	ปานกลาง
๓. การจัดการฝุ่นละออง อากาศเสีย และมลพิษทางอากาศ	๒.๘๓	๐.๘๒	ปานกลาง

๔. การจัดการมลพิษทางเสียง	๒.๖๐	๐.๘๕	ปานกลาง
๕. การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒.๖๖	๐.๘๐	ปานกลาง
๖. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาสิ่งแวดล้อม	๒.๘๔	๐.๘๒	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๘๙**	**๐.๖๕**	ปานกลาง

๔) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๒.๙๖** อยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๒๕)

ตารางที่ ๒๕ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การบริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาล	๒.๘๙	๐.๘๐	ปานกลาง
๒. การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๓.๐๓	๐.๘๕	ปานกลาง
๓. การจัดสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ เด็กด้อยโอกาส	๓.๐๐	๐.๘๓	ปานกลาง
๔. การกีฬา และนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน	๓.๐๓	๐.๘๕	ปานกลาง
๕. การสนับสนุน การเพิ่มศักยภาพ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	๒.๙๔	๐.๘๒	ปานกลาง
๖. การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง	๒.๘๙	๐.๘๒	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๙๖**	**๐.๖๘**	**ปานกลาง**

๕) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมิน ความพึงพอใจต่อการดำเนินการเท่ากับ **๒.๙๐** อยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๒๖)

ตารางที่ ๒๖ ผลการประเมินความพึงพอใจผู้นำชุมชนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา	๒.๙๘	๐.๘๐	ปานกลาง
๒. การพัฒนาระบบการศึกษาทั้งใน และนอกระบบ	๓.๐๖	๐.๘๖	ปานกลาง
๓. การเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนของนักเรียน	๒.๙๑	๐.๘๕	ปานกลาง
๔. การจัดกิจกรรมทางศาสนา การสร้างถาวรวัตถุ	๒.๘๔	๐.๙๘	ปานกลาง
๕. การส่งเสริม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีวัฒนธรรม	๒.๘๐	๐.๘๓	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๙๐**	**๐.๘๕**	**ปานกลาง**

๖) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ **๖** ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๓.๐๔** อยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๒๘)

ตารางที่ ๒๘ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี

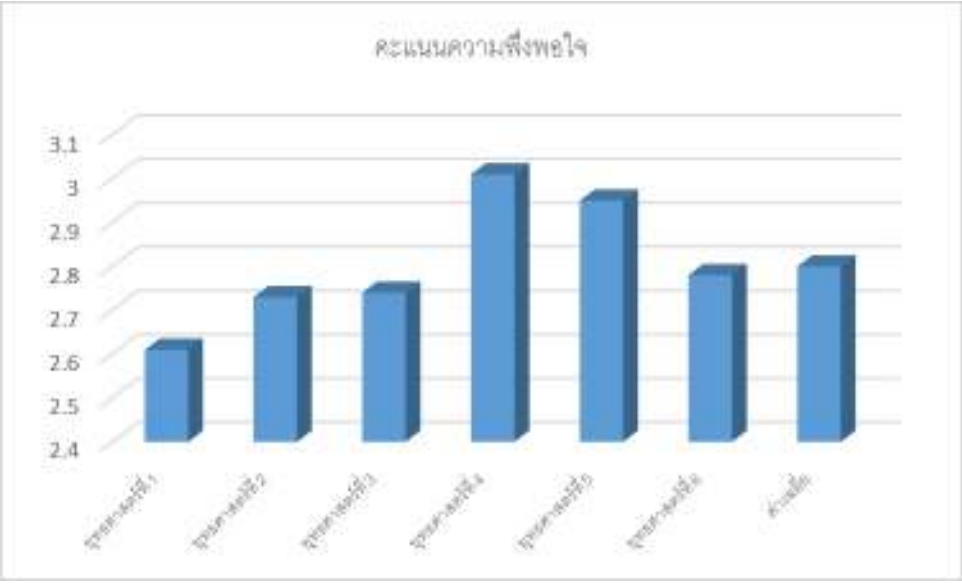
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ	๒.๙๑	๐.๘๔	ปานกลาง
๒. การป้องกัน และแก้ไขปัญหาคอรัปชั่น	๒.๙๑	๐.๘๐	ปานกลาง
๓. การจัดให้มีช่องทางการสื่อสาร และเผยแพร่ข่าวสาร	๒.๙๘	๐.๘๑	ปานกลาง
๔. การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบให้มีความทันสมัย	๓.๒๐	๐.๖๓	ปานกลาง
๕. การพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	๓.๑๘	๐.๘๒	ปานกลาง
๖. การจัดหา และความพอเพียงของงบประมาณในการดำเนินการ	๓.๐๖	๐.๘๘	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๐๔**	**๐.๕๘**	**ปานกลาง**

๘) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแยกตามยุทธศาสตร์

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ โดยผู้นำชุมชน พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๒.๙๑** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๒๘) และมีความพึงพอใจในการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๐๔ รองลงมาได้แก่ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๙๖ และ ๒.๙๒ ตามลำดับ และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๘๙ (รูปที่ ๑๘)

ตารางที่ ๒๘ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อการดำเนินงาน แยกตามยุทธศาสตร์

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒.๘๒	๐.๖๓	ปานกลาง
๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๒.๙๒	๐.๕๖	ปานกลาง
๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒.๘๙	๐.๖๕	ปานกลาง
๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๒.๙๖	๐.๖๘	ปานกลาง
๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๒.๙๐	๐.๘๕	ปานกลาง
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓.๐๔	๐.๕๘	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๙๑**	**๐.๕๒**	**ปานกลาง**



รูปที่ ๑๘ แสดงคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชน/ตัวแทนชุมชน ต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ

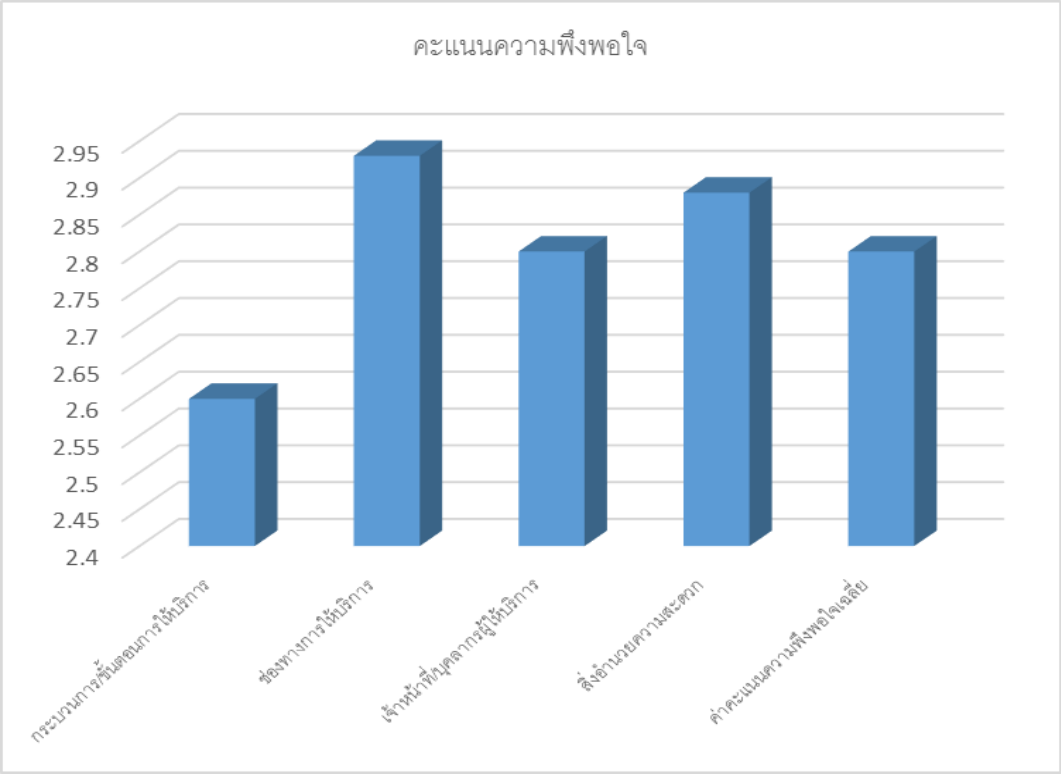
๘) ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อกระบวนการทำงานของเทศบาลฯ ในภาพรวม

คณะทำงานได้ทำการประเมินความพึงพอใจ ต่อกระบวนการทำงานของเทศบาลฯ ใน ๔ ด้าน ได้แก่ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการพบว่า คะแนนประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานของเทศบาลในทุกด้านเฉลี่ย เท่ากับ **๒.๘๘** และมีระดับความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๒๙) และกลุ่มผู้นำชุมชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๙๓ ๒.๘๘ และ ๒.๘ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในด้าน ช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๖ รูปที่ ๑๘

ตารางที่ ๒๙ ผลการประเมินความความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อกระบวนการทำงานของเทศบาลฯ ในภาพรวม

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒.๖๔	๐.๕๘	ปานกลาง
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒.๕๔	๐.๘๙	น้อย
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒.๖๙	๐.๘๘	ปานกลาง
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒.๖๘	๐.๙๓	ปานกลาง
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒.๕๐	๐.๘๐	น้อย
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒.๕๙	๐.๘๑	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๐	๐.๖๐	ปานกลาง
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	๒.๘๕	๐.๙๐	ปานกลาง
๒. สื่ออินเตอร์เน็ตและเว็บไซต์	๓.๐๐	๐.๘๙	ปานกลาง
๓. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	๓.๐๘	๑.๐๑	ปานกลาง
๔. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	๓.๐๓	๐.๙๓	ปานกลาง
๕. สื่ออื่นๆ.....	๒.๖๙	๐.๘๖	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๒.๙๓	๐.๘๐	ปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒.๘๔	๐.๙๔	ปานกลาง
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	๒.๘๔	๐.๘๘	ปานกลาง
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒.๙๒	๐.๙๐	ปานกลาง
๔. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๒.๘๕	๐.๘๘	ปานกลาง
๕. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒.๘๕	๐.๙๙	ปานกลาง
๖. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒.๖๙	๐.๘๖	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๒.๘๐	๐.๘๘	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๒.๔๑	๐.๘๕	ปานกลาง
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓.๐๐	๑.๐๕	ปานกลาง
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒.๘๕	๐.๘๔	ปานกลาง
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๓.๐๘	๐.๙๓	ปานกลาง
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒.๙๘	๐.๘๘	ปานกลาง
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒.๘๔	๐.๘๒	ปานกลาง
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๑๓	๑.๑๐	ปานกลาง
๘. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒.๙๐	๑.๐๕	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๒.๘๘	๐.๘๘	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	**๒.๘๐**	**๐.๖๔**	**ปานกลาง**



รูปที่ ๑๘ แสดงคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชน/ตัวแทนชุมชน ต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาล

๙) ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

คณะทำงาน ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชนในการทำงานร่วมกับเทศบาลฯ ใน ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน การกำหนดกิจกรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านการได้รับแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จากเทศบาล ด้านการเปิดโอกาสให้ใช้ ทรัพยากรต่าง ๆ ของเทศบาล และ ด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาล พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลฯ เท่ากับ **๓.๒๑** อยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๓๐)

ตารางที่ ๓๐ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้นำชุมชนต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลฯ

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การมีส่วนร่วมในการวางแผน การกำหนดกิจกรรม	๓.๓๒	๐.๘๕	ปานกลาง
๒. การมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงาน	๓.๓๘	๐.๘๓	ปานกลาง
๓. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงาน	๓.๒๔	๐.๘๙	ปานกลาง
๔. การได้รับแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จากเทศบาลฯ	๒.๙๕	๑.๐๓	ปานกลาง
๕. การเปิดโอกาสให้ใช้ ทรัพยากรต่าง ๆ ของเทศบาล	๓.๑๔	๐.๘๙	ปานกลาง
๖. การให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาล	๓.๑๔	๐.๘๙	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๒๑**	**๐.๘๓**	**ปานกลาง**

๓.๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาประจำปีของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

คณะทำงานทำการประเมินความพึงพอใจในส่วนของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการ รวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนา แผนปฏิบัติราชการประจำปีของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยเป็นตัวแทนของหน่วยงานภายในทุกหน่วยงาน รวม ๓๒ คน และทำการประเมินใน ๒ ประเด็นคือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ของเทศบาลฯ และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของเทศบาล

๓.๔.๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ ๔๓.๘๐ และเพศหญิง ๕๖.๒๐

อายุ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุในช่วง ๒๖-๓๐ ปี และ ๓๑-๓๕ ปี ในสัดส่วนเท่ากัน คือคิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๐ รองลงมาจะมีอายุในช่วง ๓๖-๔๐ ปี และ ๒๑-๒๕๐ ปี โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๙.๔๐ และ ๖.๒๐ ตามลำดับ

การศึกษา – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี โดยมีสัดส่วนร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมาได้แก่ระดับ สูงกว่าปริญญาตรี และระดับ ปวช/ปวส ในสัดส่วนร้อยละเท่ากับ คือ ร้อยละ ๑๘.๘๐

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ มามากกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๒๘.๑๐ รองลงมา อาศัยอยู่เป็นเวลา ๕-๑๐ ปี และ น้อยกว่า ๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐ และ ๑๕.๖๐ ตามลำดับ

๓.๔.๒ **ผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ**

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ ตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ**เท่ากับ ๓.๐๕** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๓๑)

ตารางที่ ๓๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การก่อสร้าง ปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า	๓.๐๖	๑.๑๙	ปานกลาง
๒. การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาสะพานเขื่อน ท่าเทียบเรือ	๓.๐๓	๐.๘๔	ปานกลาง
๓. การปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบท่อระบายน้ำ คูระบายน้ำ	๒.๙๘	๐.๖๙	ปานกลาง
๔. การปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง	๓.๐๙	๐.๖๔	ปานกลาง
๕. การปรับปรุง บำรุงรักษาระบบประปา	๓.๑๖	๐.๕๘	ปานกลาง
๖. การจัดการจราจร	๓.๐๓	๐.๘๘	ปานกลาง
๗. การปรับปรุงผังเมือง	๓.๐๖	๐.๙๑	ปานกลาง
๘. การบำรุงรักษาสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	๓.๐๐	๐.๘๒	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๐๕**	**๐.๕๘**	**ปานกลาง**

๒.) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการเท่ากับ **๓.๐๘** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๓๒)

ตารางที่ ๓๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การส่งเสริม การลงทุน การจัดกิจกรรมและการค้าขาย	๓.๐๖	๐.๖๒	ปานกลาง
๒. การพัฒนาสถานประกอบการให้ได้มาตรฐาน	๓.๑๒	๐.๖๖	ปานกลาง
๓. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	๓.๑๙	๐.๖๔	ปานกลาง
๔. การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	๓.๐๓	๐.๘๔	ปานกลาง
๕. การสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยว	๒.๙๔	๐.๘๘	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๐๘**	**๐.๖๐**	**ปานกลาง**

๓) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๒.๙๔** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๓๓)

ตารางที่ ๓๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล	๓.๐๐	๐.๘๖	ปานกลาง
๒. การจัดการน้ำเสีย	๓.๐๙	๐.๘๒	ปานกลาง
๓. การจัดการฝุ่นละออง อากาศเสีย และมลพิษทางอากาศ	๒.๙๘	๐.๘๘	ปานกลาง
๔. การจัดการมลพิษทางเสียง	๒.๘๘	๐.๘๓	ปานกลาง
๕. การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒.๘๑	๐.๘๖	ปานกลาง
๖. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาสิ่งแวดล้อม	๒.๙๑	๐.๘๖	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๒.๙๔**	**๐.๘๐**	**ปานกลาง**

๔) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๓.๑๖** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (ตามตารางที่ ๓๔)

ตารางที่ ๓๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การบริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาล	๓.๐๖	๐.๘๐	ปานกลาง
๒. การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๓.๑๙	๐.๘๔	ปานกลาง
๓. การจัดสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ เด็กด้อยโอกาส	๓.๑๖	๐.๘๒	ปานกลาง

๔. การกีฬา และนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน	๓.๒๒	๐.๘๑	ปานกลาง
๕. การสนับสนุน การเพิ่มศักยภาพ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	๓.๑๙	๐.๖๙	ปานกลาง
๖. การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง	๓.๑๒	๐.๘๑	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๑๖**	**๐.๖๘**	**ปานกลาง**

๕) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการเท่ากับ **๓.๑๙** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (ตามตารางที่ ๓๕)

ตารางที่ ๓๕ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา	๓.๒๒	๐.๖๖	ปานกลาง
๒. การพัฒนาระบบการศึกษาทั้งใน และนอกระบบ	๓.๓๑	๐.๖๙	ปานกลาง
๓. การเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนของนักเรียน	๓.๑๙	๐.๘๘	ปานกลาง
๔. การจัดกิจกรรมทางศาสนา การสร้างถาวรวัตถุ	๓.๑๖	๐.๘๑	ปานกลาง
๕. การส่งเสริม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีวัฒนธรรม	๓.๐๙	๐.๖๙	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๑๙**	**๐.๖๕**	**ปานกลาง**

๖) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ **๖** ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ **เท่ากับ ๓.๑๙ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตามตารางที่ ๓๖)**

ตารางที่ ๓๖ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี

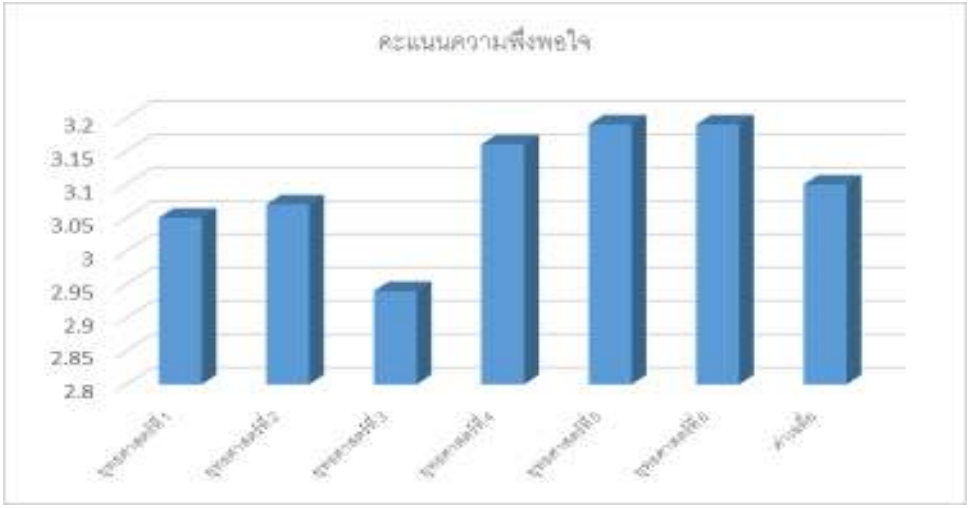
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ	๓.๑๖	๐.๖๓	ปานกลาง
๒. การป้องกัน และแก้ไขปัญหาคอรัปชั่น	๓.๐๐	๐.๘๖	ปานกลาง
๓. การจัดให้มีช่องทางการสื่อสาร และเผยแพร่ข่าวสาร	๓.๐๖	๐.๘๖	ปานกลาง
๔. การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบให้มีความทันสมัย	๓.๓๑	๐.๖๔	ปานกลาง
๕. การพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	๓.๒๘	๐.๘๕	ปานกลาง
๖. การจัดหา และความพอเพียงของงบประมาณในการดำเนินการ	๓.๓๑	๐.๘๔	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๑๙**	**๐.๕๙**	**ปานกลาง**

๘) **สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแยกตามยุทธศาสตร์**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ โดยกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาประจำปีของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๓.๒๐** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๓๘) และ กลุ่มคณะทำงานมีความพึงใจในการดำเนินงานด้าน การบริหารจัดการที่ดี และ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น ในระดับเท่ากับ โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๑๙ และมีความพึงพอใจในด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๙๔ (รูปที่ ๑๙)

ตารางที่ ๓๘ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อการดำเนินงานแยกตามยุทธศาสตร์

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๐๕	๐.๕๘	ปานกลาง
๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๓.๐๘	๐.๖๐	ปานกลาง
๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒.๙๔	๐.๘๐	ปานกลาง
๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๓.๑๖	๐.๖๘	ปานกลาง
๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๓.๑๙	๐.๖๕	ปานกลาง
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓.๑๙	๐.๕๙	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๑๐**	**๐.๖๑**	**ปานกลาง**



รูปที่ ๑๙ แสดงคะแนนความพึงพอใจของกลุ่ม การประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาล

๓.๔.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของเทศบาลฯ

เนื่องจากกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาประจำปีของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการจัดทำแผนต่าง ๆ ของเทศบาลฯ ดังนั้น คณะทำงาน จึงได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ของกลุ่มดังกล่าว โดยกำหนดประเด็นประเมินไว้ ๕ ประเด็น คือ

๑) ความรู้ความเข้าใจในการจัดแผน การติดตาม และการประเมินผล

๒) การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน การดำเนินการ และการประเมินผล

๓) ด้านกระบวนการจัดทำแผน กระบวนการติดตามการดำเนินการ และกระบวนการประเมินผล

๔) ด้านการสนับสนุนจากเทศบาลในการจัดทำแผน การติดตาม และการประเมินผล การดำเนินโครงการ

๕) ด้านการให้ข้อมูลในการจัดทำแผน ผลการติดตามการดำเนินงาน และผลการประเมินผลการดำเนินโครงการ

โดยผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาประจำปีของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ทั้ง ๕ ด้าน ดังต่อไปนี้

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในด้านความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดแผน การติดตาม และการประเมินผล

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านความรู้ ความเข้าใจ การนำนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และข้อมูลภายใน/ภายนอก มาประกอบการจัดทำแผน โดยมีค่าเฉลี่ย ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการเท่ากับ **๓.๘๕** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (ตามตารางที่ ๓๘)

ตารางที่ ๓๘ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในด้านความรู้ความเข้าใจในการจัดแผน การติดตาม และการประเมินผล

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความรู้ความเข้าใจและความจำเป็นในการจัดทำแผน การติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน	๓.๘๙	๐.๘๔	มาก
๒. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอน ในการจัดทำแผน การติดตามและการประเมินผล การดำเนินงาน	๓.๘๑	๐.๘๘	มาก
๓. การทำแผน มีการนำนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของเทศบาลมาจัดทำแผน	๓.๘๘	๐.๖๙	มาก
๔. การนำข้อมูลภายในและภายนอกมาจัดทำแผน	๓.๘๒	๐.๖๘	มาก
๕. นำข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผลในปีที่ผ่านมา มาจัดทำแผน	๓.๕๖	๐.๖๑	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๘๕**	**๐.๖๒**	**มาก**

๒) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน การดำเนินการ และการประเมินผล

จากผลการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินการในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๓.๖๘** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (ตามตารางที่ ๓๙)

ตารางที่ ๓๙ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน การดำเนินการ และการประเมินผล

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีโอกาสในการเข้าร่วมในการขั้นตอนต่าง ๆ ของการ ดำเนินงานตามแผน	๓.๘๖	๐.๙๒	มาก
๒. เทศบาลมีการสนับสนุนทรัพยากร ส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจในการจัดทำแผน การดำเนินงานตามแผน การติดตาม การประเมินงาน	๓.๕๖	๐.๙๙	ปานกลาง
๓. การจัดทำแผน การดำเนินงาน การติดตาม ประเมิน ได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน	๓.๖๘	๐.๘๑	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๖๘**	**๐.๘๖**	**มาก**

๓) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในด้านกระบวนการจัดทำแผน กระบวนการติดตามการดำเนินการและกระบวนการประเมินผล

จากผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ จัดทำแผน กระบวนการติดตามการดำเนินการ และกระบวนการประเมินผลอยู่ในระดับมากในทุกด้านโดยมีค่าเฉลี่ย ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๓.๙๐** มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (ตามตารางที่ ๔๐)

ตารางที่ ๔๐ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในด้านกระบวนการ จัดทำแผน กระบวนการติดตามการดำเนินการ และกระบวนการประเมินผล

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. กระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนในการจัดทำแผนมีความเหมาะสม	๓.๙๘	๐.๘๖	มาก
๒. ระยะเวลาในการจัดทำแผนมีความเหมาะสม	๓.๘๘	๐.๘๘	มาก
๓. โครงการและแผนงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด	๓.๘๒	๐.๙๔	มาก
๔. กระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนในการติดตามและการประเมินโครงการมีความเหมาะสม	๓.๘๕	๐.๘๖	มาก
๕. ระยะเวลาในการติดตาม และประเมินโครงการมีความเหมาะสม	๓.๙๘	๐.๘๒	มาก
๖. มีการจัดทำรายงาน การติดตาม/ประเมินโครงการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม	๓.๘๘	๐.๘๑	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๙๐**	**๐.๘๒**	**มาก**

๔) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในด้านการสนับสนุนจากเทศบาลฯ ในการจัดทำแผน การติดตามและการประเมินผลการดำเนินโครงการ

จากผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนจากเทศบาลในการจัดทำแผน การติดตาม และการ ประเมินผลการดำเนินโครงการอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๓.๕๑** มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** (ตามตารางที่ ๔๑)

ตารางที่ ๔๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในด้านการสนับสนุนจากเทศบาลในการจัดทำแผน การติดตามและการประเมินผลการดำเนินโครงการ

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. ได้รับงบประมาณในการจัดทำแผน การติดตามการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	๓.๕๓	๑.๐๘	ปานกลาง
๒. เทศบาลสนับสนุนงบประมาณในการให้ความรู้ในการจัดทำแผน และความรู้ด้านการติดตาม การประเมินผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม	๓.๕๐	๐.๙๖	ปานกลาง
๓. เทศบาลสนับสนุนอาหาร อาหาว่างและเครื่องดื่มในการจัดทำแผน	๓.๓๘	๐.๙๘	ปานกลาง
๔. เทศบาลสนับสนุนวัสดุและอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดทำแผนการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานอย่างเพียงพอ	๓.๖๒	๐.๘๙	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๕๑**	**๐.๘๒**	**ปานกลาง**

๕) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในด้านการให้ข้อมูลในการจัดทำแผน ผลการติดตามการดำเนินงาน และผลการประเมินผลการดำเนินโครงการ

จากผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านการให้ข้อมูลในการจัดทำแผน ผลการติดตามการดำเนินงาน และผลการประเมินผลการดำเนินโครงการอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการ เท่ากับ **๓.๙๖** มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (ตามตารางที่ ๔๒)

ตารางที่ ๔๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในด้านการให้ข้อมูลในการจัดทำแผน ผลการติดตามการดำเนินงานและผลการประเมินผลการดำเนินโครงการ

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑ เทศบาลมีการประกาศการจัดทำแผนให้ประชาชนทราบ	๔.๐๙	๐.๘๙	มาก
๒. เทศบาลมีการการประชาสัมพันธ์แผนของเทศบาลให้ประชาชนทราบ	๓.๙๑	๐.๘๖	มาก
๓. เทศบาลมีการรายงานผล การติดตาม การดำเนินงานให้ประชาชนทราบ	๓.๙๑	๐.๘๓	มาก
๔. เทศบาลมีการประกาศผลการประเมินผลให้ประชาชนทราบ	๓.๙๑	๐.๘๐	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๙๖**	**๐.๘๖**	**มาก**

๖) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในภาพรวม

จากผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลในทั้ง ๕ ด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการเท่ากับ **๓.๖๖** และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (ตามตารางที่ ๔๓)

ตารางที่ ๔๓ ผลการประเมินความความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลฯ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความรู้ความเข้าใจในการจัดแผน การติดตามและการประเมินผล	๓.๘๕	๐.๖๒	มาก
๒. การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน การดำเนินการและการประเมินผล	๓.๖๘	๐.๘๖	มาก
๓. ด้านกระบวนการจัดทำแผน กระบวนการติดตามการดำเนินการและกระบวนการประเมินผล	๓.๙๐	๐.๘๒	มาก

๔. ด้านการสนับสนุนจากเทศบาลในการจัดทำแผน การติดตาม และการประเมินผลการดำเนินโครงการ	๓.๕๑	๐.๘๒	มาก
๕. ด้านการให้ข้อมูลในการจัดทำแผน ผลการติดตาม การดำเนินงาน และผลการประเมินผลการดำเนินโครงการ	๓.๙๖	๐.๘๖	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**๓.๘๖**	**๐.๕๘**	**มาก**

บทที่ ๕

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิเคราะห์แผนพัฒนา ๓ ปี เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑) การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ การแปลงแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ ๒๕๕๘-๒๕๖๐) ไปสู่การจัดทำโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ มีโครงการที่อยู่ในแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ทั้งสิ้น ๓๓๒ โครงการ โดยเป็นโครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี ๒๘๕ โครงการ โครงการที่โอนงบประมาณมาตั้งจ่ายใหม่และงบประมาณเพิ่มเติม ๑๖ โครงการ โครงการที่จ่ายจากเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ๒ โครงการ โครงการที่จ่ายจากเงินสะสม ๒๙ โครงการ รวมงบประมาณทั้งสิ้น ๖๑๖,๘๒๕,๔๘๐ บาท **ซึ่งเมื่อเทียบกับโครงการปี ๒๕๕๘ ที่บรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) จะคิดเป็นสัดส่วนร้อยละโครงการเท่ากับ ๔๘.๓๙ และสัดส่วนร้อยละงบประมาณเท่ากับ ๑๓.๔๖**

๒) การวิเคราะห์โครงการตามแผนพัฒนา ๓ ปี

จากการวิเคราะห์โครงการตามแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) พบว่าโครงการส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมาจะอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๓) จำนวนโครงการ และงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ แยกตามยุทธศาสตร์แต่ละด้าน

จากการวิเคราะห์โครงการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จากทุกแหล่งงบประมาณ พบว่าโครงการส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปะวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น .คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๕ รองลงมาได้แก่ยุทธศาสตร์ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต. และยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณส่วนใหญ่จะอยู่ในยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๘

รองลงมาได้แก่ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๑ และยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ร้อยละ ๑๙.๘๓ ตามลำดับ

๔) การวิเคราะห์โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ แยกตามหน่วยงานดำเนินการ

จากการวิเคราะห์โครงการที่ดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ พบว่า โครงการส่วนใหญ่ดำเนินการโดยกองการสวัสดิการและสังคม รวม ๙๐ โครงการ รองลงมาได้แก่ สำนักการศึกษา และ สำนักการช่าง โดยมีมีจำนวนโครงการเท่ากับ ๖๒ และ ๖๐ โครงการ ตามลำดับ

๕) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามรูปแบบการดำเนินงานโครงการ

รูปแบบโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ อาจแบ่งออกได้เป็น ๑๒ ประเภท โดยโครงการส่วนใหญ่เป็นโครงการที่สนับสนุนกิจกรรมทางด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๒ รองลงมาได้แก่ โครงการพัฒนาชุมชน และ โครงการที่เป็นการสร้าง/ปรับปรุง ถนน ท่อระบายน้ำ ระบบแสงสว่าง โดยมีจำนวนโครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๐ และ ๑๘.๕๘ ตามลำดับ ในด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณส่วนใหญ่จะเป็นงบประมาณของโครงการ การสร้าง/ปรับปรุง ถนน ท่อระบายน้ำ ระบบแสงสว่างและ การปรับปรุงภูมิทัศน์ โดยคิดเป็น ร้อยละ ๓๖.๘๘ รองลงมาได้แก่โครงการที่เป็นการสนับสนุนการศึกษา และ โครงการอุดหนุนผู้สูงอายุ/คนพิการ/เยาวชน และสตรี โดยคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๕ และ ๑๘.๔๓ ตามลำดับ

๖) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามขนาดของงบประมาณโครงการ

การจัดจำแนกโครงการตามขนาดงบประมาณ พบว่า โครงการส่วนใหญ่จะมีงบประมาณไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ รองลงมาจะเป็นกลุ่มโครงการที่มีงบประมาณในช่วง ๑ ล้าน – ๕ ล้าน บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๘

๘) จำนวนโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และงบประมาณ จำแนกตามกลุ่มผู้รับประโยชน์ จากการดำเนินการโครงการ

จากการดำเนินโครงการปีงบประมาณ ๒๕๕๘ อาจจำแนกกลุ่มผู้รับประโยชน์ได้ ๕ กลุ่ม โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปในพื้นที่ เป็นกลุ่มที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการมากที่สุด โดยมีโครงการเกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๙ รองลงมาได้แก่ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา/บุคลากรทางการศึกษา โดยมีโครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๕ และ กลุ่มบุคลากร มีโครงการที่เกี่ยวข้องร้อยละ ๙.๖๔

ด้านงบประมาณ พบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ งบประมาณส่วนใหญ่จะใช้ไปสำหรับการจัดโครงการเพื่อประชาชนทั่วไป โดยคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๒ รองลงมาได้ กลุ่มบุคลากรของเทศบาลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๖ และกลุ่ม ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๔ ตามลำดับ

๕.๒ รายงานผลการดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑) รายงานผลการดำเนินงานโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในภาพรวม

จากผลการดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งสิ้น ๓๓๒ โครงการ มีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒๘๖ โครงการ คิดเป็น ร้อยละ ๘๓.๑๓ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑๒ โครงการ และยังไม่ดำเนินการ จำนวน ๔๔ โครงการ คิดเป็น ร้อยละ ๓.๖๑ และ ๑๓.๒๕ ตามลำดับ

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับกับผลการดำเนินการย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และ พ.ศ ๒๕๕๗ พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จะมีผลการดำเนินงานสูงที่สุด โดยมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๘ รองลงมาได้แก่ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ .๒๕๕๗ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๓ และ ๘๒.๙๒. ตามลำดับ

๒) รายงานผลการดำเนินงานโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ แยกตามยุทธศาสตร์ต่างๆ

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานแยกรายยุทธศาสตร์ พบว่า โครงการในยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นยุทธศาสตร์ที่มีการดำเนินการได้ครบถ้วน รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ซึ่งมีโครงการที่ดำเนินการแล้ว ร้อยละ ๘๙.๘๑ และ ๘๘.๒๘ ตามลำดับ ส่วนโครงการที่มีผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานน้อยกว่ากลุ่มอื่นได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และ ด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยมีผลการดำเนินงาน ร้อยละ ๕๘.๑๔ และ ๖๖.๖๘ ตามลำดับ

๓) รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ในภาพรวม พบว่า ผลการเบิกจ่ายในภาพรวม เป็นเงิน ๓๑๓,๓๙๖,๐๕๖ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๔ ของงบประมาณทั้งหมด และมีงบประมาณที่กันเงินไว้สำหรับโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการเป็นเงิน ๘๐,๐๔๔,๖๑๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๖ และมีงบประมาณที่ไม่ได้เบิกจ่าย เป็นเงิน ๔๔,๘๘๙,๙๓๐ บาท คิดเป็น ร้อยละ ๘.๙๒ ของงบประมาณทั้งหมด

๔) รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามยุทธศาสตร์

จากการวิเคราะห์ผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามยุทธศาสตร์ พบว่า โครงการตามยุทธศาสตร์ที่ ๒ และ ที่ ๔ สามารถเบิกจ่ายได้ ในสัดส่วนที่สูงใกล้เคียงกันเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๔.๔๕ และ ๙๔.๓๙ รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ร้อยละ ๘๖.๒๒ ตามลำดับ

ส่วนโครงการที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณได้ในสัดส่วนที่น้อยที่สุด ได้แก่ โครงการตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยปัจจุบันเบิกจ่ายได้เพียงร้อยละ ๒๒.๐๘ ของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรตามยุทธศาสตร์ แต่หากนับรวมกับงบประมาณที่กันเงินไว้ พบว่า จะมีผลการเบิกจ่ายได้ ร้อยละ ๔๔.๘๐

๕.๓ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑) ผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี ๒๕๕๘

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวมได้ คะแนนความพึงพอใจเฉพาะเท่ากับ ๒.๘๐ และมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมาได้แก่ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี และ ด้านการบริหารจัดการที่ดี ตามลำดับ และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน น้อยที่สุด

๑.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนต่อผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลเปรียบเทียบย้อนหลัง ๓ ปี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเฉลี่ยในทุกด้าน ในระดับปานกลางทั้ง ๓ ปี อย่างไรก็ดี จะพบว่าในปี ๒๕๕๘ มีผลคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าในช่วง ๒ ปีในทุกด้าน และจากคะแนนเฉลี่ยจะพบว่าปีงบประมาณ ๒๕๕๖ จะมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้ปี ๒๕๕๗ และ ๒๕๕๘ ตามลำดับ

๒) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลต่อการให้บริการของเทศบาลฯ

พบว่า คะแนนประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการทำงานของเทศบาล เท่ากับ ๒.๔๐ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยโดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด

๓) ความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชน

๓.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ

ในภาพรวม พบว่าผู้นำชุมชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม ระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้าน เศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ตามลำดับ และประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

๓.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อกระบวนการทำงานของเทศบาลฯ

ผู้นำชุมชน มีความพึงพอใจต่อการทำงานของเทศบาลฯ ใน ๔ ด้าน ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด

๓.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

พบว่า ผู้นำชุมชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลในระดับปานกลาง โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๒๑ และมีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้าน การมีส่วนร่วมในการวางแผน การกำหนดกิจกรรม และด้าน การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานตามลำดับ และมีความพึงพอใจในด้านการได้รับข้อมูล ข่าวสารต่างๆ จากเทศบาลฯ น้อยกว่าด้านอื่น

๔) ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาประจำปีของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๔.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ

พบว่า กลุ่มคณะทำงานหรืออนุกรรมการฯ ต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาลในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนประเมินเท่ากับ ๓.๑๐ และมีความพึงพอใจในด้านการบริหารจัดการที่ดี และด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น เท่ากับและมากกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาได้แก่ด้าน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และมีความพึงพอใจในด้าน การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

๔.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติราขการประจำปี ของเทศบาลฯ

พบว่า คณะทำงาน /อนุกรรมการฯ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของเทศบาลฯ ในระดับมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจในเท่ากับ ๓.๘๖ และมีความพึงพอใจในด้าน การให้ข้อมูลในการจัดทำแผน ผลการติดตาม การดำเนินงาน และการประเมินผลการดำเนินโครงการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านการทำแผน กระบวนการติดตาม การดำเนินการและกระบวนการประเมินผล ด้านความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำแผน การติดตามและการประเมินผล ตามลำดับ และมีความพึงพอใจด้าน การสนับสนุนจากเทศบาลในการจัดทำแผน การติดตาม และการประเมินผลการดำเนินโครงการ น้อยที่สุด

๕.๔ สรุปปัญหา และข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินงานโครงการประเมินแผน และผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้เทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ได้นำไปพิจารณาทบทวนปรับปรุง การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปี ๒๕๕๙ และเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีต่อๆ ไป ดังนี้

๑) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ พบว่า โครงการที่บรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี รวมทั้งโครงการที่ใช้งบจากแหล่งอื่นๆ จะมีจำนวนโครงการคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๙ ของจำนวนโครงการที่ตั้งไว้ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ในแผนพัฒนา ๓ ปี ซึ่งมีเหตุจากการบรรจุโครงการต่างๆ ไว้ในแผนพัฒนา ๓ ปีมากเกินไป ไม่สอดคล้องกับงบประมาณแผ่นดิน งบรายได้ ที่ใช้ในการดำเนินโครงการในแต่ละปี

ดังนั้นในการบรรจุโครงการในแผนพัฒนา ๓ ปี จำเป็นที่จะต้องมีคัดกรองโครงการ เพื่อให้เหลือจำนวนที่เหมาะสม ซึ่งเกณฑ์ในการคัดกรอง เช่น เป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของเทศบาลฯ เป็นโครงการที่มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหา หรือความต้องการประชาชน มีความจำเป็นเร่งด่วน เป็นโครงการที่เป็นไปได้และมีความพร้อมในการดำเนินการ ซึ่งการคัดกรองด้วยเกณฑ์ดังกล่าว นอกเหนือจากจะเป็นการลดจำนวนโครงการและงบประมาณในแผนพัฒนา ๓ ปีให้มีความเหมาะสมแล้ว ยังเป็นกลไลที่สร้างความมั่นใจได้มากขึ้นว่า โครงการนั้นๆ จะสามารถดำเนินการได้ในกรอบระยะเวลาของปีงบประมาณ

๒) สัดส่วนโครงการ และงบประมาณ แยกตามยุทธ์ศาสตร์แต่ละด้าน

จากการวิเคราะห์จำนวนและงบประมาณ ของโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ พบว่า จำนวนโครง รวมทั้งงบประมาณใน ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่อนข้างน้อย ขณะที่ การท่องเที่ยวนับเป็นรายได้หลักของพื้นที่ และข้อมูลผลการดำเนินงานและความพึงพอใจด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม จะมีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่ายุทธศาสตร์อื่นๆ ดังนั้นจึงควรเพิ่มน้ำหนักโครงการ งบประมาณ ในยุทธศาสตร์ทั้งสอง ให้มากขึ้นในปีงบประมาณต่อไป

๓) จากผลการดำเนินโครงการ พบว่ามีโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และยังไม่ดำเนินการอยู่มากพอสมควร

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน แม้ว่าจะมีการดำเนินโครงการได้มากถึงร้อยละ ๘๓.๑๓ แต่ก็มีโครงการอีกจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถดำเนินการได้ในรอบปีงบประมาณ และกลุ่มหนึ่งก็ไม่สามารถดำเนินการได้เลย ดังนั้นเพื่อลดผลดังกล่าว ทางหนึ่งสามารถทำได้โดยการคัดกรองโครงการตั้งแต่ก่อนบรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี โดยเฉพาะในด้านความ พร้อมและ ความเป็นไปได้ในการดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจระดับหนึ่งว่าโครงการนั้นๆ จะสามารถดำเนินการได้ภายในปีงบประมาณ นอกจากนั้นเทศบาลฯ อาจวางระบบในการติดตามการดำเนินโครงการต่างๆ ตามแผน เป็นระยะ เช่นทุกไตรมาส ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตามความคืบหน้าของแต่ละโครงการ และหากมีปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินการ ก็จะได้แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

๔) ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ

จากการวิเคราะห์ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ พบว่า โครงการในยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีการเบิกจ่ายงบประมาณได้น้อยกว่าทุกยุทธศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรูปแบบการดำเนินการ ซึ่งเป็นโครงการก่อสร้าง ถนน ระบบสาธารณูปโภค สิ่งก่อสร้างอื่นๆ ซึ่งโครงการในรูปแบบนี้มักมีปัญหาในเรื่อง การไม่สามารถดำเนินการในเสร็จสิ้นตามกรอบเวลา เช่นมีปัญหาในเรื่องแบบก่อสร้าง การขาด

แคลนวัสดุ การขาดแคลนแรงงาน ผลกระทบจากสภาพดินฟ้าอากาศ ดังนั้นแนวทางการแก้ไข ส่วนหนึ่งก็คือ การวิเคราะห์ความพร้อม และความเป็นไปได้ในการดำเนินการ ตั้งแต่ช่วงการพิจารณาบรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี อีกทางหนึ่งคือต้องมีกลไก กระบวนการ ติดตามการดำเนินงานเป็นระยะ เพื่อเป็นการเร่งรัด หรือแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ

๕) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ผ่านโครงการ กิจกรรมตามยุทธศาสตร์แต่ละด้าน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม ต่อการดำเนินงานของเทศบาลตามยุทธศาสตร์ต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในทุกยุทธศาสตร์ในระดับปานกลาง และมีบางหัวข้อย่อยในแต่ละยุทธศาสตร์ที่มีความพึงพอใจน้อย อีกทั้งเมื่อดูผลความพึงพอใจเปรียบเทียบย้อนหลัง ๒ ปี พบว่าคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในยุทธศาสตร์แต่ละด้าน น้อยกว่าปีงบประมาณ ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๘ และเป็นคะแนนที่ลดลงต่อเนื่อง จาก ๓.๑๓ ในปี ๒๕๕๖ เป็น ๒.๙๒ ในปี ๒๕๕๘ และ ๒.๘๐ ในปี ๒๕๕๘

๖) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ต่อกระบวนการทำงานของเทศบาลฯ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลฯ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับ น้อย ในทุกประเด็นประเมิน ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดังนั้นเทศบาลฯ ควรปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยสามารถพิจารณาปรับปรุงไปตามหัวข้อย่อยๆ ในประเด็นประเมินแต่ละด้านได้

๗) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ในด้านโครงการที่ไม่สามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ พบว่า โครงการที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ได้แก่ โครงการในรูปแบบการก่อสร้าง ถนน ทางระบายน้ำ และผิวจราจร โครงการจัดซื้อ จัดจ้าง เป็นต้น เมื่อได้วิเคราะห์ถึงสภาพปัญหา และอุปสรรคของโครงการที่ไม่สามารถดำเนินการได้ พบว่ามีสาเหตุดังนี้

๑) โครงการก่อสร้าง จะมีปัญหาเรื่อง การแก้ไขแบบ และการกำหนดราคากลางที่ต่ำไป ทำให้ไม่มีผู้มาซื้อแบบ

๒) โครงการจัดซื้อ จัดจ้าง จะมีปัญหาเรื่องการกำหนดราคากลางต่ำเกินไป ทำให้ไม่มีผู้มาซื้อแบบ

๓) โครงการวิจัย จะมีปัญหาเรื่องขอบเขตของงานซึ่งโดยทั่วไปงานวิจัยมักต้องใช้เวลานานกว่า ๑ ปีงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะหากมีการอนุมัติงบประมาณล่าช้าไม่สามารถอนุมัติได้ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ

ในการนี้ จึงมีประเด็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมดังกล่าว ดังนี้

๑) โครงการก่อสร้าง ที่ต้องเสนอโครงการล่วงหน้าเป็นเวลานาน ในขั้นตอนการยื่นข้อเสนอโครงการ ผู้รับผิดชอบโครงการ จะต้องกำหนดให้มีแบบก่อสร้างโดยมีการวิเคราะห์ราคากลางที่เหมาะสม รวมทั้งประมาณราคาโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงราคาวัสดุต่าง ๆ

๒) โครงการจัดซื้อ จัดจ้าง จะต้องมีการวิเคราะห์ราคากลางที่เหมาะสมและเป็นไปได้

๓) โครงการวิจัย ด้วยโครงการลักษณะดังกล่าว ค่อนข้างจะต้องใช้องค์ความรู้เฉพาะในด้านนั้น ๆ เทศบาลฯ จึงอาจกำหนดให้มีคณะทำงานหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์แบบก่อสร้าง ราคากลาง หรือกระบวนการและขั้นตอนการวิจัย เพื่อจะมั่นใจได้ว่า ข้อเสนอโครงการนั้น ๆ มีความเป็นไปได้

๔) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ

เนื่องจากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยผลการประเมินทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับปานกลาง และผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาล อยู่ในระดับน้อย จึงควรสะท้อนผลการประเมินความพึงพอใจ ให้กับหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ และการให้บริการแก่ประชาชน ได้รับทราบ และ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีถัดไป

บรรณานุกรม

วรเดช จันทรศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. ๒๕๕๐. **การประเมินผลในระบบเปิด** พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิด้า

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. ๒๕๕๑. **นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ** พิมพ์ครั้งที่ ๑๘. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม

สุจิตรา บุณยรัตพันธ์. ๒๕๕๒. **ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์** พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม

อุดม ทุมโฆสิต. ๒๕๕๘. **รายงานการวิจัย เรื่อง ตัวแบบการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานของ**
องค์การบริหารส่วนตำบล พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร : สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิด้า

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. **แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐)**

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. **เทศบัญญัติงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี**

Bryson, J.M.1988. A Strategic Planning Process for Public and Non-profit Organizations. Long Range Planning. 21(1), 73-81

Paul Duignan .2009. Terminology in evaluation : Approaches, types (purposes), methods, analysis techniques and designs. http://outcomestheory.wordpress.com/article/terminology-in-evaluation-approaches-2m7zd68aaz774-120/

Rapp, B., Patitucci and Frank, M.1978. Managing local government for improved performance: A practical approach. USA:Wastview Press

Taylor, M.J., McNicholas, C., Nicolay, C., Darzi, A. and Bell, J.E.R.2013. Systematic review of the application of the plan-do-study-act method to impove quality in healthcare. BMJ Qual Saf doi:10.1136/bmjqs-2013-001862

Trochim, W.M.K. (2009). Evaluation policy and evaluation practice. In W.M.K. Trochim, M. M. Mark, & L. J. Cooksy (Eds.), Evaluation policy and evaluation practice. New Directions for Evaluation, 123, 13–32.

ภาคผนวก ก

โครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

และผลการดำเนินงาน

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ

ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

<u>คำชี้แจง</u> (ให้ทำเครื่องหมาย / หรือ X ในช่องที่ท่านเลือก)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑ เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒ ช่วงอายุ

☐ ต่ำกว่า ๑๕ ปี ☐ ๑๖-๒๐ ปี ☐ ๒๑-๒๕ ปี

☐ ๒๖-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๓๕ ปี ☐ ๓๖-๔๐ ปี

☐ ๔๐-๔๕ ปี ☐ ๔๖-๕๐ ปี ☐ ๕๑-๕๕ ปี

☐ ๕๕-๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓ ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา

☐ ปวช./ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔ อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร

☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท ☐ รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ

☐ ผู้นำชุมชน ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๕ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล

☐ ต่ำกว่า ๕ ปี ☐ ๕-๑๐ ปี

☐ ๑๑-๑๕ ปี ☐ ๑๖ – ๒๐ ปี ☐ มากกว่า ๒๐ ปี

๖ ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ ของเทศบาลหรือกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลภายในช่วงเวลา ๑ ปี

☐ ๑-๓ ครั้ง ☐ ๔-๖ ครั้ง

☐ ๗-๙ ครั้ง ☐ ๑๐-๑๒ ครั้ง ☐ มากกว่า ๑๒ ครั้ง

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตายุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ด้านของเทศบาลฯ โดยมีระดับความพึงพอใจตั้งแต่มากสุด ไปจนน้อยสุด (ให้ทำเครื่องหมาย / ในระดับคะแนนที่ท่านพึงพอใจ)

	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน	**ระดับคะแนนความพึงพอใจ**				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน						
๑	การก่อสร้าง ปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า					
๒	การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาสะพานเชื่อน ท่าเทียบเรือ					
๓	การปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบท่อระบายน้ำ คูระบายน้ำ					
๔	การปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง					
๕	การปรับปรุง บำรุงรักษาระบบประปา					
๖	การจัดการจราจร					
๗	การปรับปรุงผังเมือง					
๘	การบำรุงรักษาสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ					

ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว						
๙	การส่งเสริม การลงทุน การจัดกิจกรรมและการค้าขาย					
๑๐	การพัฒนาสถานประกอบการให้ได้มาตรฐาน					
๑๑	การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว					
๑๒	การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว					
๑๓	การสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยว					
ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม						
๑๔	การจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล					
๑๕	การจัดการน้ำเสีย					
๑๖	การจัดการฝุ่นละออง อากาศเสีย และมลพิษทางอากาศ					
๑๗	การจัดการมลพิษทางเสียง					
๑๘	การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
๑๙	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาสิ่งแวดล้อม					
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต						
๒๐	การบริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาล					
๒๑	การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
๒๒	การจัดสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ เด็กด้อยโอกาส					
๒๓	การกีฬา และนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน					
๒๔	การสนับสนุน การเพิ่มศักยภาพ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค					
๒๕	การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง					

ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น						
๒๖	การพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา					
๒๗	การพัฒนาระบบการศึกษาทั้งใน และนอกระบบ					
๒๘	การเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนของนักเรียน					
๒๙	การจัดกิจกรรมทางศาสนา การสร้างถาวรวัตถุ					
๓๐	การส่งเสริม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณี วัฒนธรรม					
ด้านการบริหารจัดการที่ดี						
๓๑	การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ					
๓๒	การป้องกัน และแก้ไขปัญหาคอรัปชั่น					
๓๓	การจัดให้มีช่องทางการสื่อสาร และเผยแพร่ข่าวสาร					
๓๔	การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบให้มีความทันสมัย					
๓๕	การพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ					
๓๖	การจัดหา และความพอเพียงของงบประมาณ ในการดำเนินการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ เพื่อการพัฒนาเทศบาล

.....

.....

.....

.

แบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

<u>คำชี้แจง</u> : แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย √ ลงในOหรือ □ ที่กำหนดให้ หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

****

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

O๑.ชาย O ๒.หญิง

๒. อายุ O ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี O ๒. ๒๐-๓๐ ปี O ๓. ๓๑-๔๐ ปี
O ๔. ๔๑-๕๐ ปี O ๕. ๕๑-๖๐ ปี O ๖. มากกว่า ๖๐ ปี

๓. การศึกษา O ๑.ประถมศึกษา O ๒.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า O ๓.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
O ๔.ปริญญาตรี O ๕.สูงกว่าปริญญาตรี
O ๖.อื่นๆ .....

๔. อาชีพหลัก O ๑.นักเรียน/นักศึกษา O๒.เกษตรกร O ๓.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
O ๔.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว O๕.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
O ๖.อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

O๑. ต่ำกว่า ๕ ปี O ๒. ๕ – ๑๐ ปี O ๓. ๑๑-๑๕ ปี
O๔. ๑๖-๒๐ ปี O ๕. ๒๐ - ๒๕ ปี O ๖. มากกว่า ๒๖ ปี

๖. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลฯหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลฯในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ - กันยายน ๒๕๕๘

O ๑. ไม่ได้ใช้บริการ O ๒. ๑- ๓ ครั้ง O ๓. ๔-๖ ครั้ง
O ๔. ๗-๙ ครั้ง O ๕. ๑๐-๑๒ ครั้ง O ๖. มากกว่า ๑๒ ครั้ง

๗. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

O ๑. ไม่มีรายได้ O ๒. ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท O๓. ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท
O ๔. ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท O ๕. มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการสื่อสารที่เทศบาลจัดให้ ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
๑. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
๒. สื่ออินเตอร์เน็ตและเว็บไซต์					
๓. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
๔. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
๕. สื่ออื่นๆ.....					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
๕. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					

๖. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

๓.๑ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
สำหรับกลุ่มคณะกรรมการชุมชน

ตอนที่ ๑ การประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน	ระดับคะแนนความพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	การมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลฯ					
๒	การมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการต่างๆของเทศบาลฯ					
๓	การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน การให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำต่าง ๆ แก่เทศบาลฯ					
๔	การได้รับแจ้ง ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จากเทศบาลฯ					
๕	การให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาล					

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำแผน และการบริหารแผน ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าข้อความต่อไปนี้)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าอนุปริญญา ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป

๔. ตำแหน่ง/กลุ่ม

☐ ผู้บริหาร ☐ เจ้าหน้าที่เทศบาล ☐ คณะกรรมการติดตามและประเมินผล

☐ คณะกรรมการพัฒนาเทศบาล ☐ อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดทำแผนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผน การติดตาม และการประเมินผล					
๑. ท่านมีความรู้ความเข้าใจและความจำเป็นในการจัดทำแผน การติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน					
๒. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน					
๓. การทำแผน มีการนำนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของเทศบาลฯ มาจัดทำแผน					
๔. การนำข้อมูลภายในและภายนอกมาจัดทำแผน					
๕ นำข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผลในปีที่ผ่านมามาจัดทำแผน					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน ในการจัดทำแผน การดำเนินการและการประเมินผล					
๖. ท่านมีโอกาสในการเข้าร่วมในการขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินงานตามแผน					
๗. เทศบาลฯ มีการสนับสนุนทรัพยากร ส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจ ในการจัดทำแผน การดำเนินงานตามแผน การติดตามประเมินงาน					
๘. การจัดทำแผน การดำเนินงาน การติดตาม ประเมิน ได้รับการสนับสนุน จากทุกภาคส่วน					
ด้านกระบวนการการจัดทำแผน กระบวนการติดตามการดำเนินการและกระบวนการประเมินผล					
๙. กระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนในการจัดทำแผนมีความเหมาะสม					
๑๐ ระยะเวลาในการจัดทำแผนมีความเหมาะสม					
๑๑ โครงการและแผนงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
๑๒ กระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนในการติดตามและการประเมินโครงการมีความเหมาะสม					
๑๓. ระยะเวลาในการติดตาม และประเมินโครงการ มีความเหมาะสม					
๑๔ มีการจัดทำรายงาน การติดตาม/ประเมินโครงการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม					
ด้านการสนับสนุนจากเทศบาลฯ ในการจัดทำแผน การติดตามและการประเมินผลการดำเนินโครงการ					
๑๕. ท่านได้รับงบประมาณในการจัดทำแผน การติดตาม การประเมินผลอย่างต่อเนื่อง					
๑๖. เทศบาลฯ สนับสนุนงบประมาณในการให้ความรู้ในการจัดทำแผน และความรู้ด้านการติดตาม การประเมินผลการดำเนินงาน					

อย่างเหมาะสม					
๑๗. เทศบาลฯ สนับสนุนอาหาร อาหาว่างและเครื่องดื่มในการจัดทำแผน					
๑๘. เทศบาลฯ สนับสนุนวัสดุและอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดทำแผนการติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงานอย่างเพียงพอ					
๕. ด้านการให้ข้อมูลในการจัดทำแผน ผลการติดตามการดำเนินงาน และผลการประเมินผลการดำเนินโครงการ					
๑๙ เทศบาลฯ มีการประกาศการจัดทำแผนให้ประชาชนทราบ					
๒๐. เทศบาลฯ มีการการประชาสัมพันธ์แผนของเทศบาลให้ประชาชนทราบ					
๒๑. เทศบาลฯ มีการรายงานผล การติดตาม การดำเนินงานให้ประชาชนทราบ					
๒๒. เทศบาลฯ มีการประกาศผลการประเมินผลให้ประชาชนทราบ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๓.๑ ปัญหา อุปสรรค ในกระบวนการจัดทำแผน และการบริหารแผน

.....

.....

๓.๒ ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....