



# บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลการดำเนินงาน  
ตามแผนพัฒนาและโครงการของ  
**เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี**  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
2561

บทสรุปผู้บริหาร  
การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ  
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
๒๕๖๑

## คำนำ

บทสรุปผู้บริหารการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง ๖ ด้าน และเพื่อศึกษา ปัญหาและผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี การนำผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลต่อไป

บทสรุปผู้บริหารฉบับนี้ เนื้อหาประกอบด้วย ๔ ส่วน คือ ส่วนนำ กรอบแนวคิด ระเบียบวิธี การประเมิน และผลการประเมิน

ผู้ประเมินขอขอบคุณบุคลากรทุกฝ่ายของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตัวแทนหน่วยงาน คณะกรรมการชุมชน และประชาชนที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการประเมินครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินครั้งนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาแผนงานและกระบวนการดำเนินงาน โครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นในโอกาสต่อไป

คณะผู้ประเมิน  
ธันวาคม ๒๕๖๑

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| คำนำ.....  | ก    |
| สารบัญ.....  | ข    |
| ส่วนที่ ๑ บทนำ.....  | ๑    |
| ความเป็นมาและความสำคัญ .....   | ๑    |
| วัตถุประสงค์ .....   | ๑    |
| ขอบเขตการดำเนินงาน.....  | ๒    |
| ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....   | ๓    |
| ส่วนที่ ๒ กรอบแนวคิด.....  | ๔    |
| แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล.....   | ๔    |
| แนวคิดความพึงพอใจ.....   | ๙    |
| กรอบแนวคิด .....   | ๑๒   |
| ส่วนที่ ๓ ระเบียบการประเมิน.....   | ๑๓   |
| ประเด็นของการประเมิน.....  | ๑๓   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน.....   | ๑๔   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....  | ๑๕   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....   | ๑๖   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....  | ๑๖   |
| ส่วนที่ ๔ ผลการประเมิน.....  | ๑๘   |
| กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ<br>พ.ศ. ๒๕๖๑ .....  | ๑๘   |
| ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ .....   | ๑๙   |
| ผลและระดับการแก้ปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนจาก<br>การดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ..... | ๒๐   |
| ปัญหาและผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนคร<br>สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ .....  | ๒๑   |
| ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ<br>ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกตามรายยุทธศาสตร์และภาพรวม<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ .....      | ๒๔   |
| สรุปจุดเด่นจุดด้อยและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงาน<br>ตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต .....                     | ๒๕   |

## ส่วนที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญ

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชน โดยมีแผนพัฒนาเทศบาลเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนเทศบาล ซึ่งการจัดทำแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลได้มีการจัดทำทุกปี ตลอดจนมีการประเมินความสำเร็จของแผนพัฒนาและโครงการเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของเทศบาล รวมถึงช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน นอกจากนี้การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการได้นำไปสู่การปรับปรุงแผนงานการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ในปีงบประมาณต่อไป

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาครบรอบปีแล้วจึงมีความประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบจากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อประเมินกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา ประเมินระดับการตอบสนองความต้องการของประชาชนจากการดำเนินการตามแผนพัฒนาและโครงการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา และเพื่อประเมินปัญหาและผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนา และโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาโครงการให้สนองตอบเจตนารมณ์ของรัฐบาล และบังเกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนตลอดผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต่อไป

#### วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. วัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบจากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง ๖ ด้าน

วัตถุประสงค์เฉพาะประเด็น

๑. เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓. เพื่อศึกษาผล/ระดับการแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๔. เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๕. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกตามรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๖. เพื่อสรุปจุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

## ขอบเขตการดำเนินงาน

การดำเนินงานในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตในการติดตามประเมินผล ไว้ดังนี้

๑. พื้นที่ได้แก่ พื้นที่รับผิดชอบและมีการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒. แผนพัฒนา ได้แก่ แผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓. เทศบัญญัติ ได้แก่ เทศบัญญัติ เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๔. แผนการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๕. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณะผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี หน่วยงานองค์กรต่าง ๆ และประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียในแผนงานหรือโครงการนั้น ๆ

๖. ระยะเวลาในการดำเนินงาน คือ ดำเนินการศึกษา ๑๒๐ วัน หลังจากทำสัญญา

๗. นิยามศัพท์เฉพาะ

๗.๑ แผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสี่ปี หมายถึง แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔ ซึ่งเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาสี่ปี โดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี

๗.๒ แผนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี หมายถึง แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงรายละเอียดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ ตลอดจนทำให้แนวทางการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีความชัดเจนในการปฏิบัติมากขึ้น

๗.๓ กระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา การนำแผนพัฒนาไปดำเนินการ (อนุมัติงบประมาณการดำเนินโครงการ) ผลได้ ผลเสียและผลกระทบที่ได้รับจากแผนพัฒนาและสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลพัฒนาอีก ๔ ปีข้างหน้า (สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ/แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ ฯลฯ)

๗.๔ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น และด้านบริหารจัดการที่ดี

๗.๕ การตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น และด้านบริหารจัดการที่ดี โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

๒. เป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบ และประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สามารถปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานตามแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในอนาคตต่อไป

## ส่วนที่ ๒

### กรอบแนวคิด

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการตรวจสอบฐานความรู้และนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

แนวความคิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ การจะตรวจสอบว่าการบริหารงานประสบความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใดจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนของโครงการว่าได้นำไปปฏิบัติบรรลุเป้าหมายหรือไม่ โดยจะต้องมีวิธีการเปรียบเทียบจากผลงานที่ได้รับตามมาตรฐานที่กำหนดหรือผลที่คาดหวัง ทั้งที่เห็นเป็นรูปธรรมและนามธรรม ผลแห่งการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการที่จะบอกให้ทราบถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลว สามารถนำไปใช้เป็นบทเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ความหมายของการประเมินผลได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความไว้ อาทิเช่น นิตา ชูโต (๒๕๕๐: ๑๘) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง เป็นการตัดสินใจอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการดำเนินโครงการว่าเกิดขึ้นจริง มีประโยชน์หรือไม่ มีประโยชน์หรือไม่ เกิดขึ้นกับกลุ่มใด มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและคุณค่าเชิงต้นทุน สำหรับ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (๒๕๕๓ : ๒๐ - ๒๑) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจและ/หรือค่านิยมและข้อจำกัดต่างๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการกำหนดเกณฑ์ไว้ เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกทางเลือกที่มีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ นักวิชาการชาวต่างชาติ อาทิเช่น Stephen P. Rubins (๑๙๗๖ : ๑๔๓) ได้ให้ คำนิยามการประเมินผลว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดูแลติดตามเพื่อที่จะทำให้ทราบว่าองค์กรหรือหน่วยงานได้รับประโยชน์และใช้ทรัพยากร เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ถ้าไม่ได้เป็นไปตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องคอยดูแลควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา สำหรับ (Stufflebeam and Shinkfield (๑๙๙๐ : ๓, ๑๕๙) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้



ว่า เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปประกอบเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการภายใต้การกำหนดคุณค่าหรือข้อดี ข้อเสียบางสิ่งบางอย่างที่เป็นระบบ

ดังนั้น การประเมินผล หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการว่าประสบผลสำเร็จตามกรอบของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้ การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยการตัดสินใจของผู้บริหารในการพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อแสวงหาแนวทางที่ดีที่สุดต่อไป

### เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการ

การประเมินผลโครงการเป็นส่วนหนึ่งของความสำคัญในการดำเนินงานพัฒนาราชการส่วนท้องถิ่น ดังนั้น การประเมินโครงการมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยองค์ประกอบด้านเกณฑ์และตัวชี้วัด เพื่อเป็นเครื่องมือกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์และประเมินผลโครงการ ประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ ๘ เกณฑ์ คือ

#### ๑. เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress)

การประเมินความก้าวหน้าจะดำเนินการเพื่อเป็นไปในประโยชน์ของการมุ่งตองคำถามที่ว่า กิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เป็นไปตามกรอบของระยะเวลาหรือไม่ หรือมีปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ อาจจะได้กล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบผลของการดำเนินกิจกรรมกับเป้าหมายที่กำหนดตามแผน ประกอบไปด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๑.๑ ผลผลิตเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายรวมในแต่ละช่วงเวลา เป็นการดูผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการว่าประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด เช่น ความยาวของถนนที่สร้างได้ จำนวนแหล่งน้ำขนาดย่อยเพื่อการเกษตร เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๑.๒ จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเสร็จสิ้น เนื่องจากโครงการมีลักษณะมากมายหลายรูปแบบ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้า โดยมีการพิจารณาถึงประเภทของกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ทั้งกิจกรรมหลัก กิจกรรมพื้นฐาน กิจกรรมรอง และกิจกรรมเสริม ตามแต่ละไตรมาสของช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ

๑.๓ ทรัพยากรที่ใช้ไปในแต่ละช่วงเวลา เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าของการใช้ทรัพยากรในโครงการ ซึ่งครอบคลุมงบประมาณในการดำเนินโครงการ ได้แก่ งบประมาณที่ใช้ไป งบประมาณที่อยู่ระหว่างผูกพัน เงินงวดและแผนการใช้งบประมาณโครงการ เป็นต้น

๑.๔ ระยะเวลาที่ใช้ไป เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าเพื่อดูว่าใช้เวลาไปเท่าใดแล้ว และเหลือระยะเวลาอีกเท่าใดจึงจะครบกำหนดแล้วเสร็จ โดยจะสามารถใช้เป็นเกณฑ์ประเมินและควบคุมกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายด้านเวลา และเพื่อทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้จ่ายจริงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในภาพรวม

## ๒. เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency)

การประเมินประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้ กับทรัพยากรที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ทรัพยากรที่ใช้นอกจากงบประมาณแล้ว ยังหมายรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการและเวลาที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๒.๑ สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรทางการเงินของโครงการเพื่อให้ได้ผลผลิตที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการใช้จ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สมประโยชน์ ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดต้นทุนการผลิต

๒.๒ ผลิตภาพต่อกำลังคน เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่โครงการ ซึ่งนอกจากจะเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพแล้วการดำเนินงานแล้ว ยังแสดงถึงสมรรถนะและศักยภาพของทรัพยากรบุคคลในการดำเนินโครงการ และจะเป็นแนวทางในการปรับขนาดกำลังคนที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในระยะยาวอีกด้วย

๒.๓ ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตในช่วงเวลา อาทิ จำนวนครุเรือที่ได้รับการอบรมอาชีพเสริมนอกภาคเกษตรต่อเดือน จำนวนนักเรียนที่เข้าเรียนต่อตามโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาในแต่ละปี จำนวนผู้ประกอบการรายย่อยที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในแต่ละช่วงไตรมาส

๒.๔ การประหยัดทรัพยากรการจัดการ เป็นตัวชี้วัดความสามารถของโครงการในการประหยัดทรัพยากรทางการบริหารจัดการ อาทิ การปรับลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการดำเนินโครงการ การตัดทอนขั้นตอนการปฏิบัติซึ่งส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายของโครงการ การประหยัดค่าพลังงานและค่าสาธารณูปการคิดเป็นร้อยละของค่าใช้จ่ายรวม

## ๓. เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness)

การประเมินประสิทธิผล เป็นเกณฑ์พิจารณาระดับการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน โดยดูจากผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๓.๑ ระดับการบรรลุเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดว่าโครงการบรรลุเป้าหมายด้านใดบ้างและการบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อประชากรเป้าหมายอย่างไร โดยสามารถวัดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรเป้าหมาย อาทิ การบรรลุเป้าหมายด้านเศรษฐกิจ สังคม

๓.๒ ระดับการมีส่วนร่วม เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จโดยให้ความสำคัญกับมิติการมีส่วนร่วม โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุผลได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อระดับความสำเร็จมากน้อยเพียงไร และโครงการจะปรับปรุงส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้อย่างไร ระดับการมีส่วนร่วมสามารถวัดจาก จำนวนประชากร ความถี่ระดับและกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการร่วมตัดสินใจวางแผนและติดตามผล

๓.๓ ระดับความพึงพอใจ เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับ โดยอาจพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรเป้าหมายที่พึงพอใจกับบริการของรัฐ สัดส่วนของครุเรือที่พอใจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โครงการ ระดับความพึงพอใจในมาตรการตามโครงการ

๓.๔ ความเสี่ยงของโครงการ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อดูว่าโครงการมีความเสี่ยงในการบรรลุเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการหรือไม่ ซึ่งค่าความเสี่ยงจะประเมิน

จากการเปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อมของโครงการ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

#### ๔. เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts)

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

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

๔.๒ ทักษะคนและความเข้าใจ เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยมุ่งเรื่องทักษะคนและความเข้าใจของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการ โดยสามารถวัดระดับ (Scale) ทั้งเชิงบวกและลบต่อตัวโครงการเอง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์และมาตรการนโยบายผลประโยชน์ของโครงการ ความพึงพอใจในการรับบริการ และทัศนคติต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โครงการ

๔.๓ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยให้ความสำคัญเรื่องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบระยะก่อนและหลังมีโครงการ อาทิ สัดส่วนของครัวเรือนที่ยอมรับเทคโนโลยีการผลิตที่รักษาสิ่งแวดล้อม จำนวนเกษตรกรที่ทำการเกษตรแบบธรรมชาติมากขึ้น การปฏิบัติของใช้เวดยานโดยเคารพกฎจราจรมากขึ้น การออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งมากขึ้น และลดละพฤติกรรมการซื้อสิทธิขายเสียง การลดพฤติกรรมการประพดมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่

#### ๕. เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance)

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องมุ่งพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาตามที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการที่แท้จริง ตลอดจนจะต้องตอบคำถามด้วยว่า แนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาที่เป็นจริงได้หรือไม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

๕.๑ ประเด็นปัญหาหลัก ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเรื่องหรือประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้วและที่ยังไม่สามารถแก้ไข รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามความเร่งด่วน ตามความรุนแรงของปัญหา

๕.๒ มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา เป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นมาตรการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยสามารถดูได้จากมาตรการที่ผู้บริหารโครงการนำมาใช้ตลอดช่วงระยะเวลาของการดำเนินโครงการ และความสอดคล้องกับปัญหาหลัก

๕.๓ ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดถึงความต้องการของผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ อาทิ คำร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ให้แก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ

หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินโครงการซึ่งจะเป็นตัวชี้ความสอดคล้องในการดำเนินโครงการ และสนองต่อความต้องการของประชากรเป้าหมาย

#### ๖. เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability)

เป็นเกณฑ์การพิจารณาที่สืบเนื่องจากความสอดคล้อง โดยพิจารณาระดับความต่อเนื่องของกิจกรรมว่าจะสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่มีการใช้งบประมาณจากภายนอกโครงการ ความสามารถในการเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ยังหมายถึงรวมถึงความสามารถในการขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่แห่งใหม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

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

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

๖.๓ ความเป็นไปได้ในการขยายผล เป็นตัวชี้วัดความยั่งยืนโดยพิจารณาความสามารถในการพึ่งตัวเอง โอกาสและช่องทางในการขยายผลการดำเนินโครงการกรณีโครงการประสบผลสำเร็จด้วยดี ทั้งการขยายผลตามแนวราบ กล่าวคือ การเพิ่มกิจกรรมโครงการ การเพิ่มจำนวนประชากรเป้าหมาย การขยายกำลังผลิตของโครงการเดิมและการขยายผลในแนวตั้ง ได้แก่ การขยายพื้นที่โครงการ การขยายเครือข่ายโครงการออกไปทั่วภูมิภาค และการยกระดับโครงการเป็นระดับชาติ

#### ๗. เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity)

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

๗.๑ ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ เป็นตัวชี้วัดความเป็นธรรมโดยให้ความสำคัญทุกกลุ่มย่อย ในสังคม อาทิ ความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรแหล่งน้ำแก่กลุ่มเกษตรกรและกลุ่มอาชีพอื่น การจัดหาตำแหน่งให้กับผู้ว่างงานและผู้ถูกเลิกจ้าง มาตรการลดผลกระทบทางสังคมปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจที่จัดให้แก่ประชากรทุกสาขาอาชีพ

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

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

#### ๘. เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities)

เป็นเกณฑ์ที่สำคัญในการประเมินโครงการเพื่อเป็นหลักประกันว่า การดำเนินโครงการจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบด้านลบต่อสังคม หรือชุมชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

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

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

๘.๓ ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นตัวชี้วัดความเสียหายที่เกิดจากการดำเนินโครงการและส่งผลกระทบต่อสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน อาทิ การดำเนินงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสูญเสียโครงสร้าง แบบแผนและวิถีการดำเนินชีวิตที่ดี ความเสื่อมถอยของขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ความเชื่อ ความเอื้ออาทร ความร่วมมือและความช่วยเหลือเกื้อกูลของชุมชนดั้งเดิม

ดังนั้น เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้านสิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการ ในลักษณะที่เป็นพลวัตร ในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

### แนวคิดความพึงพอใจ

การศึกษาครั้งนี้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี

งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ทั้งนี้ความหมายของความพึงพอใจได้มีนักวิชาการหลายได้กล่าว อาทิเช่น รุม (Vroom. ๑๙๖๖ : ๓) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้ง ๒ คำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง สำหรับจุมพล สัตยาภรณ์ (๒๕๔๒ : ๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้า นั้น ในส่วนของ ชนิดา ยอดดี (๒๕๔๓ : ๙๘) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อ งาน องค์ประกอบของงานซึ่งส่งผลให้มีความสนใจ ตั้งใจ กระตือรือร้น และมุ่งมั่นในการทำงานซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน และส่งผลให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้ ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคลและองค์การ ดังต่อไปนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. ๒๕๔๘ : ๑๗๒)

๑. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่คุณให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดบริการแก่ผู้รับบริการ โดยยึดสิ่งดังต่อไปนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องสำรวจหรือศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ จึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทุกๆ ไปจะมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งทีนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อรับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้รับการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการต่างๆ เช่น การท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ซึ่งผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการให้บริการสูงขึ้น

สำหรับการวัดความพึงพอใจนั้น ภาณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑ : ๒๖) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ คือ ทัศนคติ ความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่ดีของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามแผนโครงการพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี นอกจากนี้การวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายรูปแบบวิธีการ เช่น แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต เพื่อนำข้อมูลจากการวัดความพึงพอใจดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นทั้งนี้ การศึกษาการประเมินผลแผนโครงการพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีความมุ่งหวังอีกประการหนึ่งคือ การประเมินผลแผนโครงการ โดยแนวคิดการประเมินผลเป็นสิ่งจำเป็นต่อการศึกษาคั้งนี้ จึงมีความจำเป็นต้องทบทวนแนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลเพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ศึกษาจะนำเสนอแนวคิดทฤษฎีการประเมินผลไว้ในลำดับถัดไป

## กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังแสดงในตารางที่ ๑

### ตารางที่ ๑ กรอบแนวคิดการประเมิน

| ประเด็นการประเมิน  | ตัวชี้วัด   | เกณฑ์   |
|--|---|---|
| <p>๑. ศึกษากระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกอบด้วย</p> <p>๑.๑ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา</p> <p>๑.๒ การนำแผนพัฒนาไปดำเนินการ (อนุมัติงบประมาณ การดำเนินโครงการ)</p> <p>๑.๓ ผลได้ ผลเสีย และผลกระทบที่ได้รับจากแผนพัฒนา</p> <p>๑.๔ สิ่งที่ต้องการให้เทศบาลพัฒนาอีก ๔ ปีข้างหน้า (สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ/แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ ฯลฯ)</p> <p>๒. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แยกตามรายยุทธศาสตร์</p> <p>๒.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</p> <p>๒.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว</p> <p>๒.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</p> <p>๒.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต</p> <p>๒.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น</p> <p>๒.๖ ด้านบริหารจัดการที่ดี</p> | <p>- ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น</p> <p>- การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน</p> <p>- การนำแผนพัฒนาไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี</p> <p>- ผลกระทบที่ได้รับจากแผนพัฒนา</p> <p>- ความต้องการของประชาชนอีก ๔ ปีข้างหน้า</p> <p>- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา</p> | <p>- ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น</p> <p>- ไม่น้อยกว่า ๓.๕๐</p> <p>- การนำแผนพัฒนาไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีไม่น้อยกว่า ๘๐%</p> <p>- ผลกระทบจากการนำแผนพัฒนาไปใช้</p> <p>- การนำความต้องการของประชาชนไปจัดทำแผนพัฒนา ๑๐๐%</p> <p>- ไม่น้อยกว่า ๓.๕๐</p> |



## ส่วนที่ ๓

### ระเบียบวิธีการประเมิน

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงประเมินในบทนี้จึงเป็นการนำเสนอสาระสำคัญและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินตามกรอบแนวคิดที่กำหนด ดังนี้

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

#### ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของประเมิน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ศึกษากระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกอบด้วย
  - ๑.๑ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา
  - ๑.๒ การนำแผนพัฒนาไปดำเนินการ (อนุมัติงบประมาณ การดำเนินโครงการ)
  - ๑.๓ ผลได้ ผลเสีย และผลกระทบที่ได้รับจากแผนพัฒนา
  - ๑.๔ สิ่งที่ต้องการให้เทศบาลพัฒนาอีก ๔ ปีข้างหน้า (สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ/แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ ฯลฯ)
๒. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แยกตามรายยุทธศาสตร์
  - ๒.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
  - ๒.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
  - ๒.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - ๒.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
  - ๒.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น
  - ๒.๖ ด้านบริหารจัดการที่ดี

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพื่อการประเมิน ๓ กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๑. ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยแบ่งออกเป็น ๔ เขตพัฒนา กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ทั้งนี้ ผู้ประเมินได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังแสดงในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามเขตพัฒนา

| ลำดับที่ | เขตการพัฒนา        | ประชากร (คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|----------|--------------------|--------------|--------------------|
| ๑.       | เขตพัฒนาชุมชนที่ ๑ | ๒๖,๒๕๓       | ๓๙๔                |
| ๒.       | เขตพัฒนาชุมชนที่ ๒ | ๒๗,๖๑๗       | ๓๙๔                |
| ๓.       | เขตพัฒนาชุมชนที่ ๓ | ๓๓,๕๒๔       | ๓๙๕                |
| ๔.       | เขตพัฒนาชุมชนที่ ๔ | ๔๑,๗๒๙       | ๓๙๖                |
| รวม      |                    | ๑๒๙,๑๒๓      | ๑,๕๗๙              |

๒. กลุ่มองค์กรภาคประชาชน ได้แก่ ประชานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี แกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน และกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังแสดงในตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มองค์กรภาคประชาชน

| ลำดับที่ | กลุ่มองค์กรภาคประชาชน | ประชากร (คน) |
|----------|-----------------------|--------------|
| ๑.       | กลุ่มประชานชุมชน      | ๗๐           |
| ๒.       | กลุ่มแกนนำสตรี        | ๓๑           |
| ๓.       | กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน | ๗๐           |
| ๔.       | กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ | ๓๕           |
| ๕.       | กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน | ๒๑           |
| ๖.       | กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ   | ๒๐           |
| รวม      |                       | ๒๔๗          |

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง พนักงานครู ในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์จนกว่าไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น (Data Saturation) จึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล

## เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ออกแบบให้สอดคล้องกับขอบเขตเนื้อหาของการประเมิน โดยจำแนกออกเป็น ๓ ชุด ดังนี้

๑. แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการเก็บข้อมูลจากรูปแบบของคำถามเป็นชุดๆ ที่ได้ถูกรวบรวมไว้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบ เพื่อใช้วัดสิ่งที่ผู้ศึกษาต้องการจะวัดจากกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรเป้าหมายให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงทั้งในอดีต ปัจจุบันและการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคตโดยเก็บข้อมูลจากประชาชน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาล และประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกนี้ ผู้ศึกษาสามารถที่จะเจาะหาข้อมูลรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการศึกษาเฉพาะเรื่อง และสามารถใช้เครื่องมือหารายละเอียดของประเด็นเพิ่มเติม และการเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเทคนิคที่ค่อนข้างจะถูกต้องแม่นยำ และเป็นการสื่อความหมายแบบโต้ตอบกันทั้งสองฝ่าย (Two way communication) โดยผู้ที่ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลปลีกย่อยที่น่าสนใจได้มากกว่าการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แต่ต้องพยายามให้ได้ประเด็นที่ต้องการและถูกต้องแม่นยำด้วย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลอิ่มตัว เมื่อถามต่อไปก็จะได้ข้อมูลเหมือนเดิม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ทั้งหมดในการประเมินครั้งนี้

๓. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นปัญหาที่เฉพาะเจาะจง โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนา ซึ่งการสนทนากลุ่มมีผู้ร่วมประมาณ ๖-๑๐ คน ซึ่งมาจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ กลุ่มองค์กรภาคประชาชนและประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อตอบวัตถุประสงค์ทั้งหมดในการประเมินครั้งนี้

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

๑. ข้อมูลด้านกระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ คณะผู้ประเมินดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่อไปนี้

- ๑.๑ แผนพัฒนาสี่ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
- ๑.๒ เทศบัญญัติ เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
- ๑.๓ แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
- ๑.๔ แบบรายงานผลการดำเนินงานโครงการตามแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
- ๑.๕ ข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มที่ได้จากกลุ่มประชากรเป้าหมาย

๒. ข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แยกตามรายยุทธศาสตร์ ดำเนินการดังนี้

- ๒.๑ จำแนกประเภทของโครงการตามยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเทศบาลที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานซึ่งมีทั้งสิ้น ๖ ยุทธศาสตร์
- ๒.๒ ข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มที่ได้จากกลุ่มประชากรเป้าหมาย

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. แบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละหรืออัตราส่วนร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ตามมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคอร์ท (Linker's Scale) ในกรณี ๕ ระดับคือระดับ ๕ มากที่สุด, ระดับ ๔ มาก, ระดับ ๓ ปานกลาง, ระดับ ๒ น้อย และระดับ ๑ น้อยที่สุด แปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

๒. การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา เป็นวิธีการในทางสังคมศาสตร์เพื่อการศึกษาเนื้อหาของการสื่อสาร ตามประเด็นการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ต่างๆ ดังนี้ คือ กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ ระดับการแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ปัญหาและผลกระทบจากการดำเนินงาน ความพึงพอใจของประชาชนจุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเป็นความเรียง

## ส่วนที่ ๔

### ผลการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยการศึกษากระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง ๖ ด้าน มีผลการประเมินดังนี้

#### กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นได้มีการดำเนินการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหา ความต้องการ นำมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการเพิ่มเติมแผนพัฒนาท้องถิ่น แต่ยังคงพบปัญหาในการจัดทำแผนจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม คือ

๑) วันเวลาในการจัดประชุมประชาคมระหว่างตัวแทนของเทศบาล (คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนา) กับประชาชนวันว่างไม่ตรงกันทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีจำนวนจำกัดขาดความหลากหลายของข้อมูลในพื้นที่

๒) การจัดประชุมประชาคมท้องถิ่นได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในพื้นที่ค่อนข้างน้อย จึงทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประชาชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เชื่อมโยงกัน จึงยากต่อการนำความต้องการของประชาชนมาจัดทำแผนพัฒนา

๓) ประชาชนอยากเห็นการพัฒนาตามลำดับความสำคัญในการพัฒนาของแต่ละพื้นที่ตามที่ประชาคมท้องถิ่นได้จัดเรียงลำดับความสำคัญไว้แล้ว

สำหรับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑,๕๗๙ คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๕๕ ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ๒๑ ปีขึ้นไป โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่าประชาชนมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการดำเนินการ ด้านการตัดสินใจ ด้านการติดตามประเมินผล และด้านการรับผลประโยชน์ ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ปรากฏว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลฯ จากเพื่อนบ้าน/เพื่อน

ร่วมงาน/ญาติพี่น้อง/ผู้นำชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนประเด็น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลฯ จากนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการดำเนินการ ปรากฏว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นมีส่วนร่วมในการจัดทำกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ กับเทศบาล เช่น งานกีฬา งานประเพณี เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และประเด็นมีส่วนร่วมลงแรง บริจาคเงิน หรือสิ่งของช่วยเหลือการดำเนินงานของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการตัดสินใจ ปรากฏว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นได้มีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและความต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนประเด็นได้มีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา โครงการ กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการติดตามประเมินผลปรากฏว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการติดตามประเมินผลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมในชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนประเด็นมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลและมีส่วนร่วมในการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการรับผลประโยชน์ ปรากฏว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการรับผลประโยชน์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นแผนโครงการพัฒนาของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนประเด็นเข้ามีส่วนร่วมในการรับงานจ้างเหมา จัดซื้อวัสดุ โครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลได้จัดทำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

## ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีแผนพัฒนาท้องถิ่นตามประเด็นยุทธศาสตร์ ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งในภาพรวมพบว่า มีการระบุโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวน ๕๑๓ โครงการ มีการดำเนินการจริง ๒๘๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๘ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมีการกำหนดโครงการไว้ในแผนพัฒนาประจำปีรวมถึงการเพิ่มเติมและเปลี่ยนแปลงมากที่สุด จำนวน ๑๘๐ โครงการ แต่มีการดำเนินการโครงการเพียง ๕๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓ เป็นยุทธศาสตร์ที่มีการดำเนินการในสัดส่วนต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนามากที่สุด ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการดำเนินงานใกล้เคียงกับจำนวนโครงการที่กำหนดไว้ในแผนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ในภาพรวมทุกยุทธศาสตร์มีการดำเนินงาน

โครงการต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนา ทั้งนี้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภาคประชาชนพบว่า

๑. ความต้องการแก้ปัญหาของประชาชนมีมากกว่าจำนวนเงินงบประมาณของแต่ละปี
๒. โครงการที่ประชาชนนำเสนอส่วนใหญ่เป็นโครงการที่มีขนาดเล็กเป็นการแก้ไขปัญหาในชุมชนแต่ทางเทศบาลเน้นโครงการขนาดใหญ่เพื่อแก้ปัญหาในภาพรวมทั้งระบบ ส่วนโครงการขนาดเล็กก็ไม่ได้นำออกจากแผนพัฒนา เพราะเกรงประชาชนในแต่ละชุมชนไม่สบายใจที่โครงการของตนเองไม่ได้บรรจุไว้ในแผน ขาดการชี้แจงทำความเข้าใจร่วมกัน
๓. มีการปรับแผนพัฒนาบ่อยเนื่องจากต้องจัดทำแผนงานโครงการให้ตรงกับนโยบายของรัฐบาล

### **ผลและระดับการแก้ปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑**

การประเมินผลการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ โดยจำแนกตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจำนวน ๖ ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี และด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๑,๕๗๙ คน ผลการประเมินพบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการที่ดี ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับปานกลาง โดยมีการก่อสร้าง การปรับปรุงถนน และทางสัญจรเดินเท้า สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ การก่อสร้างและบำรุงรักษาสะพาน ทำเทียบเรือ เขื่อน และการปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปา หรือ ระบบน้ำประปา ตามลำดับ สำหรับการปรับปรุงการจัดวางผังเมือง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี พบว่า ในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับปานกลาง โดยการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นและวันสำคัญของชาติ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ การส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น ทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียนและการจัดการแข่งขันสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ และการจัดโครงการที่เป็นกิจกรรมทางศาสนา หรือการร่วมทำนุบำรุงศาสนสถานที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ



สำหรับการส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาระบบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ เช่น ห้องสมุดเคลื่อนที่ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับปานกลาง โดยการจัดบริการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ เด็กด้อยโอกาส และผู้พิการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ การจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชน และการส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน ตามลำดับ สำหรับการบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับปานกลาง โดยการพัฒนาและการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การก่อสร้างประติมากรรม ศูนย์การเรียนรู้สัตว์น้ำ ปรับปรุงภูมิทัศน์ริมบึงขุนทะเล ฯลฯ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การแห่เรือพระ การแข่งขันเรือหางยาว และการพัฒนาฝึกอบรมอาชีพให้แก่ประชาชนให้มีความรู้เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ สำหรับการส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดสากล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับปานกลาง โดยการบริหารจัดการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลต่างๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน และการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ สำหรับการกำหนดมาตรการและควบคุมมลพิษทางเสียงและทางอากาศ เช่น ฝุ่นละออง ควันท่อ รวมถึง การปล่อยควันเสียจากยานพาหนะต่างๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า ในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความรับผิดชอบในปฏิบัติหน้าที่ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ มีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมายที่บังคับใช้ ให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ และมีความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการของแต่ละปี ตามลำดับ สำหรับการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

## ปัญหาและผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาล

### นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า มีปัญหาและผลกระทบจากการดำเนินงานซึ่งสามารถจำแนกได้ตามยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านโครงสร้างพื้นฐานมีปัญหาและผลกระทบบางประการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ เช่น

ประการที่หนึ่ง การก่อสร้างระบบระบายน้ำ ได้แก่ คู คลอง ท่อระบายน้ำ ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และในบางพื้นที่ พบว่า มีการอุดตัน มีเศษวัชพืช มีปลุกสิ่งก่อสร้างขวางเส้นทางระบายน้ำ ทำให้ในช่วงเวลาที่ฝนตกเกิดน้ำท่วมขัง

ประการที่สอง ถนนที่ใช้สัญจรในบางพื้นที่มีสภาพขรุขระ โดยเฉพาะชุมชนบริเวณรอบนอกเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีหรือชุมชนที่เป็นเขตเชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง นอกจากนี้ยังพบว่า ไม่มีการตีเส้นจราจรหรืออาจจะมีการตีเส้นจราจรแต่ขาดความชัดเจน จึงส่งผลให้เกิดปัญหาอุบัติเหตุได้

ประการที่สาม ในชุมชนบางพื้นที่ไม่มีป้ายบอกชื่อซอยที่ชัดเจนและในบางกรณี ถ้าหากมีป้ายบอกชื่อซอยขาดความต่อเนื่องและครบถ้วน

ประการที่สี่ ในชุมชนบางพื้นที่ระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) ไม่เพียงพอ ซึ่งผู้นำชุมชนได้แจ้งเรื่องและร้องขอทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีไปแล้ว แต่ก็ยังไม่มี การดำเนินการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) หรือมีการติดตั้งแต่ไม่เป็นไปตามความต้องการของชุมชน

ประการที่ห้า ระบบแสงส่องสว่างในพื้นที่สาธารณะมีไม่เพียงพอ และในบางกรณีมีสภาพชำรุดประกอบกับขาดการซ่อมบำรุง

**ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว** พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีปัญหาและผลกระทบ ดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง เทศบาลมีการจัดโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ แต่พบว่า ยังขาดการติดตามผลการดำเนินโครงการ และไม่มีการสนับสนุนโครงการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งลักษณะที่เกิดขึ้นโดยส่วนใหญ่จะเป็นการให้ความรู้ในการประกอบอาชีพแก่ประชาชน แต่ไม่มีการกำหนดแผนหรือวิธีการในการนำสินค้าออกสู่ตลาด

ประการที่สอง ไม่มีศูนย์กระจายสินค้าจากชุมชนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอย่างเป็นทางการ

ประการที่สาม ประชาชนไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว เช่น บึงขุนทะเล

ประการที่สี่ การประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ยังขาดความต่อเนื่องและทั่วถึง

**ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีปัญหาและผลกระทบ ดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง ปัญหาระบบการจัดการขยะพบว่า ไม่มีระบบการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เกิดจาก ๑) ปริมาณขยะในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีจำนวนมาก เนื่องด้วยมีประชากรทั้งที่เป็นประชากรตามทะเบียนราษฎรในพื้นที่และประชากรแฝงจำนวนมาก ๒) ประชาชนขาดจิตสำนึกในการจัดการขยะจากครัวเรือน ๓) การจัดเก็บขยะไม่ทั่วถึง ๔) ช่วงระยะเวลาการจัดเก็บขยะไม่

สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน กล่าวคือ มีการจัดเก็บขยะเฉพาะช่วงเวลาเย็น นอกเหนือจากเวลาดังกล่าว พบว่าไม่มีการจัดเก็บขยะเพิ่มเติม รวมถึงไม่มีการจัดเก็บขยะที่ล้นถังและบริเวณรอบๆ ถังขยะให้เรียบร้อย

ประการที่สอง ปัญหามลพิษทางเสียง ซึ่งเกิดขึ้นเฉพาะบริเวณพื้นที่ที่อยู่ใกล้เคียงกับสถานบันเทิงและถนนที่ใช้เป็นเส้นทางสัญจรหลักและมีการจราจรที่หนาแน่น

ประการที่สาม ปัญหามลพิษทางน้ำ ซึ่งเกิดจากระบบการควบคุมดูแลระบบการบำบัดน้ำเสียไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสถานประกอบการบางแห่งไม่มีระบบการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้ เทศบาลได้มีการประชุมเพื่อแก้ไขแต่ยังพบว่าไม่มีการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม

**ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต** พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีปัญหาและผลกระทบ คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นวัยพึ่งพาได้แก่ เด็กและผู้สูงอายุเท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ สืบเนื่องจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายไม่ได้ให้ความสนใจต่อกิจกรรมที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการให้ รวมถึงในบางกรณีกิจกรรมที่จัดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่

**ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี** พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี มีปัญหาและผลกระทบดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง การจัดการศึกษานอกระบบไม่ทั่วถึง ได้แก่ สถานที่สืบค้นข้อมูลและแหล่งเรียนรู้ประจำชุมชน

ประการที่สอง การจัดกิจกรรมสืบสานศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะประเพณีชักพระ พบว่า การจัดกิจกรรมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานียังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชน กล่าวคือ ทางเทศบาลได้มอบหมายให้หน่วยงานภาคเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดกิจกรรม ส่งผลให้ภาคชุมชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม อีกทั้งการจัดกิจกรรมประเพณีชักพระที่ดำเนินการโดยภาคเอกชนไม่ได้แสดงให้เห็นถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมดั้งเดิมของชาวจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประการที่สาม การจัดหาอาหารสำหรับนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล พบว่า การจัดหาประเภทอาหารยังไม่สอดคล้องกับระดับชั้นปีของนักเรียน

**ด้านการบริหารจัดการที่ดี** พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการบริหารจัดการที่ดี มีปัญหาและผลกระทบดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง ขาดกระบวนการมีส่วนร่วมจากประชาชนอย่างทั่วถึงในทุกกิจกรรม เนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้านเวลาของประชาชน กล่าวคือ ประชาชนมีความจำเป็นต้องประกอบอาชีพในวัน เวลาราชการ ในขณะที่บุคลากรของเทศบาลไม่มีการปฏิบัติงานในวันเสาร์และอาทิตย์ ซึ่งเป็นวันและเวลานอกราชการ ทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลไม่สอดคล้องในมิติของเวลา

ประการที่สอง ข้อเสนอหรือความต้องการหรือโครงการของชุมชนที่ได้เสนอให้แก่เทศบาล ไม่ได้ถูกนำไปบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเทศบาลหรือเทศบัญญัติ เพราะชุมชนไม่มีอำนาจการต่อรองในสภาเทศบาล

ประการที่สาม โครงการและแผนที่บรรจุไว้ในเทศบัญญัติโดยส่วนใหญ่เป็นไปตามความต้องการของเทศบาล ซึ่งไม่ได้ตอบสนองความต้องการของชุมชนและประชาชนเท่าที่ควร

ประการที่สี่ สมาชิกสภาเทศบาลไม่ได้แสดงบทบาทและหน้าที่เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่อย่างเต็มที่

ประการที่ห้า บุคลากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีไม่มีการทำงานในเชิงรุก

ประการที่หก การตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นไปอย่างเข้มงวดมากเกินไป จึงเป็นประเด็นหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนพื้นที่เป้าหมาย

ประการที่เจ็ด การรับรู้แผนงานโครงการและการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจำกัดอยู่ในเฉพาะคนบางกลุ่มเท่านั้น เช่น ผู้นำชุมชน คณะกรรมการชุมชน อสม. เป็นต้น

## **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีแยกตามรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๑,๕๗๙ คน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในด้านโครงสร้างพื้นฐานสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการที่ดี ตามลำดับ สำหรับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในภาพรวม พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในภาพรวมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการกับประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่างชัดเจน และมีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อให้บริการกับประชาชน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เท่าเทียมกัน สำหรับการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

## สรุปจุดเด่นจุดด้อยและข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

### จุดเด่น

๑. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ และมีงบประมาณเป็นจำนวนมาก
๒. พื้นที่เขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นจุดศูนย์กลางของเศรษฐกิจและการปกครองในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี
๓. มีทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่หลากหลาย

### จุดด้อย

๑. จำนวนประชากรแฝงในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีเป็นจำนวนมาก ส่งผลต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีที่ไม่สอดคล้องกับการจัดสรรรายจ่ายเพื่อจัดทำบริการสาธารณะที่เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนปัญหาทางสังคมด้านอื่นๆ ที่ต้องได้รับการแก้ไข
๒. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลมีจำกัดกับคนเฉพาะกลุ่ม
๓. พื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีลักษณะเป็นเมืองเอกแตก กล่าวคือ มีแม่น้ำตาปีไหลผ่านกลางเมือง ซึ่งอาจจะนำมาสู่ปัญหาความเหลื่อมล้ำในการจัดบริการสาธารณะและการเข้าถึงบริการสาธารณะระหว่างประชาชนเขตชุมชนในบางกับประชาชนเขตบ้านดอน
๔. ขาดการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในพื้นที่

### ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการบริหารจัดการเชิงบูรณาการร่วมกับส่วนราชการต่างๆ ในพื้นที่ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคการประปาส่วนภูมิภาค กรมทางหลวงชนบท เป็นต้น
๒. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรทำงานในเชิงรุก โดยให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละกองลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อรับฟังปัญหา ความเดือนร้อน ความต้องการและแนวทางการแก้ไขปัญหาจากประชาชน ทั้งนี้การจัดกิจกรรมลงพื้นที่ควรลงพื้นที่ในวันหยุดราชการเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดกิจกรรมส่งผลกระทบต่อการทำงานหรืออาชีพของประชาชน
๓. ควรเพิ่มช่วงระยะเวลาของการจัดเก็บขยะให้มากขึ้น โดยจากเดิมวันละ ๑ ครั้ง ควรเพิ่มเป็นวันละ ๒ ครั้งในจุดที่มีปริมาณขยะจำนวนมาก ๆ
๔. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีสถานที่ในการจัดวางถังขยะที่เป็นของตนเอง
๕. ผู้นำท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เช่น นายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล ควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง

เมืองน่าอยู่ คู่สวนแห่งความสุข



SURATCITY

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

18 ถนนกัตติอนุสรณ์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000  
โทรศัพท์ : 0 7727 2513 โทรสาร : 0 7728 8919 เว็บไซต์ : <http://www.suratcity.go.th/>