

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
และโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๒๕๖๒

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนา และการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ๒) เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ๓) เพื่อศึกษาการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชนและผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ๔) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกตามรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และ ๕) เพื่อศึกษาจุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

ผู้ประเมินได้กำหนดประเด็นในการประเมินเป็น ๕ ประเด็น ได้แก่ ๑) กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาและการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ๒) ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ๓) การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๔) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และ ๕) จุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต โดยใช้วิธีการประมวลจากเอกสาร แผนพัฒนาของเทศบาลและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชน เจ้าหน้าที่กองวิชาการและแผนงาน โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับตัวแทนประชาชนทั้ง ๔ เขตการพัฒนา และใช้แบบสอบถามประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาล เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๕๘๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาและการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่า การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นได้มีการดำเนินการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบปัญหา ความต้องการนำมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งการเพิ่มเติมแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๒. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่า มีการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนารวมทุกแหล่งงบประมาณ คิดเป็น

ร้อยละ ๙๖.๓๔ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีการดำเนินโครงการ สอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนา ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๑ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินโครงการต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๘๐.๐๐

๓. การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการ ดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ในภาพรวมพบว่า

๓.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีปัญหาและผลกระทบบางประการที่ไม่สามารถตอบสนองความ ต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ เช่น ขาดการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ของประชาชนในการ ดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่งผลกระทบต่อชุมชนและประชาชนในพื้นที่ก่อสร้าง เช่น การขุด เจาะถนน การปรับพื้นผิวเส้นทางจราจร การแสดงความคิดเห็นต่อโครงการของประชาชนในพื้นที่ไม่ได้ รับความใส่ใจจากเทศบาลเท่าที่ควร ทำให้นำไปสู่ความผิดพลาดที่ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ก่อสร้าง ได้รับความเดือดร้อน ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการให้ประชาชนรับทราบ และ ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินโครงการ โครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จไม่ได้ คุณภาพเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการ เทศบาลขาดการวิเคราะห์ถึง ผลกระทบจากการดำเนินการก่อสร้างที่ส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ผลจากการดำเนิน โครงการไม่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ตลอดจนการ แก้ไขปัญหาของเทศบาลขาดการวางแผนในระยะยาวและไม่ยั่งยืน

๓.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เทศบาลมีการจัดโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง กับการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ แต่ยังคงขาดการติดตามผลการดำเนิน โครงการ และไม่มีการสนับสนุนโครงการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่จะเป็นการให้ความรู้ ในการประกอบอาชีพแก่ประชาชน แต่ไม่มีการกำหนดแผนหรือวิธีการในกระบวนการผลิต โดยเฉพาะ เรื่องการนำสินค้าออกสู่ตลาด ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว น้อย เนื่องจากเทศบาลได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนในการดำเนินโครงการและกิจกรรมในด้านดังกล่าว ซึ่งไม่ สอดคล้องกับความต้องการและประชาชนไม่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินงาน ประการสำคัญ เทศบาล ขาดการสนับสนุนชุมชนในการผลักดันให้เกิดโอกาสทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวชุมชน ประกอบ กับกลุ่มทุนที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในพื้นที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของ ประชาชนในพื้นที่ และส่งผลให้ธุรกิจขนาดเล็กของประชาชนไม่สามารถแข่งขันกับทุนขนาดใหญ่ได้ ต้องปิดกิจการไปจำนวนมาก

๓.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ระบบการจัดการขยะยัง ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร เนื่องจาก ๑) ปริมาณขยะในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีจำนวนมาก ๒) ประชาชนขาดจิตสำนึกในการจัดการขยะจากครัวเรือน ๓) การจัดเก็บขยะไม่ทั่วถึง ๔) ช่วงระยะเวลาการจัดเก็บขยะไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน นอกจากนี้ ยังพบปัญหามลพิษทางเสียงเกิดจากสถานบันเทิงยามค่ำคืน ปัญหามลพิษทางน้ำที่ขาดระบบ การควบคุมดูแลการบำบัดน้ำเสียไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสถานประกอบการบางแห่งไม่มีระบบการ บำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ซึ่งเทศบาลได้มีการประชุมเพื่อแก้ไข แต่ยังคงพบว่ามี

แก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม และปัญหามลพิษทางอากาศจากจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วในเขตเทศบาล รวมถึงการขาดความจริงจังในการควบคุมการปล่อยควันเสียของรถโดยสารสาธารณะ

๓.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า การจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชน ยังไม่ครอบคลุมทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นวัยพึ่งพาได้แก่ เด็กและผู้สูงอายุ เนื่องจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายไม่ได้ให้ความสนใจต่อกิจกรรมที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการให้ บางกิจกรรมที่จัดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ เจ้าหน้าที่เทศบาลควรเป็นผู้แสดงบทบาทหลักในการส่งเสริมด้านคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน ควรวางแผนในการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่นำไปสู่การป้องกันมากกว่าแก้ไข และพบว่าโครงการหรือกิจกรรมที่ประสบความสำเร็จเป็นที่พึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม ดังนั้นเทศบาลควรให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า การจัดการศึกษานอกระบบยังไม่ทั่วถึง เช่น สถานที่สืบค้นข้อมูลและแหล่งเรียนรู้ประจำชุมชน การจัดกิจกรรมสืบสานศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น โดยเฉพาะประเพณีชักพระแข่งเรือยาว พบว่า การจัดกิจกรรมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานียังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชน โดยพบว่าเทศบาลให้หน่วยงานภาคเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดกิจกรรม ส่งผลให้ภาคชุมชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ส่งผลให้ขาดการมีส่วนร่วมและขาดการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจของภาคประชาชน จึงส่งผลให้ประเพณีที่มีคุณค่าเริ่มสูญหายไปจากชุมชนท้องถิ่น ดังนั้นเทศบาลควรปลูกฝังวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อให้เยาวชนรุ่นใหม่ได้ตระหนัก เข้าใจ และหวงแหนในวัฒนธรรมของท้องถิ่นตนเอง เช่น บรรจุหลักสูตรวิชาวัฒนธรรมท้องถิ่นเข้าสู่ระบบการศึกษาในทุกรูปแบบ เป็นต้น

๓.๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า การบริหารงานของเทศบาลมีข้อจำกัดในกระบวนการมีส่วนร่วมจากประชาชนอย่างทั่วถึงในทุกกิจกรรม เนื่องด้วยข้อจำกัดด้านเวลาของประชาชน คือ ประชาชนมีความจำเป็นต้องประกอบอาชีพในวัน เวลา ราชการ ในขณะที่บุคลากรของเทศบาลบางหน่วยงานไม่ได้ปฏิบัติงานในวันเสาร์และอาทิตย์ ในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลจึงไม่สอดคล้องในมิติของเวลา ข้อเสนอหรือความต้องการหรือโครงการของชุมชนที่ได้เสนอให้แก่เทศบาล ไม่ได้ถูกนำไปบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเทศบาลหรือเทศบัญญัติ แต่กลับพบว่าโครงการและแผนพัฒนาที่บรรจุไว้ในเทศบัญญัติส่วนใหญ่เป็นโครงการตามความต้องการของเทศบาล ซึ่งไม่ได้ตอบสนองความต้องการของชุมชนและประชาชน นอกจากนี้ สมาชิกสภาเทศบาลไม่ได้แสดงบทบาทและหน้าที่เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่อย่างเต็มที่ และการรับรู้แผนงานโครงการและการดำเนินงานของเทศบาลจำกัดอยู่ในเฉพาะคนบางกลุ่มเท่านั้น เช่น ผู้นำชุมชน คณะกรรมการชุมชน อสม. เป็นต้น ในขณะที่ประชาชนทั่วไปไม่ได้รับทราบข้อมูล

๔. ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๕๘๐ ตัวอย่าง พบผลการประเมินโดยภาพรวมและรายยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๔.๑ ความพึงพอใจภาพรวม โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อให้บริการกับ

ประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน ส่วนประเด็นเทศบาลมีการลงพื้นที่พบประชาชนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒ ความพึงพอใจรายยุทธศาสตร์

๔.๒.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นการก่อสร้าง การปรับปรุงถนนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา และสถานที่นันทนาการต่าง ๆ ส่วนประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบท่อระบายน้ำ คู คลอง ทางระบายน้ำ และระบบการระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การแห่เรือพระ การแข่งขันเรือยาว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การกำหนดและบังคับใช้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ส่วนประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็น การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ ส่วนประเด็นการกำหนดมาตรการและควบคุมมลพิษทางเสียง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยการจัดโครงการหรือกิจกรรมการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดโครงการออกกำลังกาย การจัดโครงการให้ความรู้ด้านสุขภาพ ส่วนประเด็นการบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นโดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์ ส่วนประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาระบบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒.๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดบริการช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลนครและประชาชน เช่น Hotline สายด่วน Line Facebook เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นการจัดให้มีบริการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ส่วนประเด็นการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอร์รัปชันอย่างเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๕. ผลการศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตัวแทนคณะกรรมการชุมชนทั้ง ๔ เขตพัฒนา พบจุดเด่น จุดด้อย ดังนี้

๕.๑ จุดเด่น

จากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบจุดเด่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๕.๑.๑ เทศบาลสามารถจัดให้มีโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สวนสาธารณะ ระบบไฟฟ้าแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ ได้เป็นอย่างดีและมีความพร้อมให้บริการแก่ประชาชน

๕.๑.๒ เทศบาลมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น งานประเพณีชักพระทอดผ้าป่าและแข่งขันเรือยาว เป็นประจำทุกปี เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก รวมทั้งสถานที่ตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว การคมนาคม เศรษฐกิจ มีส่วนราชการเอื้อต่อการพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๕.๑.๓ เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ความต้องการในการพัฒนา ซึ่งเป็นกระบวนการเริ่มต้นในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล การดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีการดำเนินโครงการในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ทุกยุทธศาสตร์ แสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เทศบาลได้จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนหลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (line) เว็บไซต์ (Website) เป็นต้น โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลสูงขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๕.๒ จุดด้อย

จากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบจุดด้อยของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๕.๒.๑ ในเขตเทศบาลบางพื้นที่มีถนน ทางเดินเท้า และทางระบายน้ำที่ชำรุด และขาดการปรับปรุงซ่อมแซม

๕.๒.๒ ไม่มีการติดตามประเมินผลและการสนับสนุนโครงการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง ขาดการวางแผนในการส่งเสริมให้มีการจำหน่ายสินค้าชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม ไม่มีความต่อเนื่องในการจัดโครงการฝึกอบรมให้ประชาชนเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว ประชาชนขาดโอกาสในการเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าชุมชนในงานเทศกาลต่างๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น เนื่องจากเทศบาลได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนในการจัดงาน

๕.๒.๓ มีปริมาณขยะและของเสียเป็นจำนวนมาก ซึ่งเทศบาลนครสุราษฎร์ธานียังไม่มีระบบการบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ ขาดการบริหารจัดการกับมลพิษต่าง ๆ อย่างเข้มงวด เช่น มลพิษทางเสียง มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ เป็นต้น รวมทั้งขาดมาตรการในการจัดการกับสถานประกอบการ อาคารบ้านเรือน ที่ปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ

๕.๒.๔ เทศบาลขาดกระบวนการในส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน พื้นที่สาธารณะที่ใช้สำหรับออกกำลังกาย พักผ่อน และกิจกรรมนันทนาการ รวมถึงอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกาย ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

๕.๒.๕ การศึกษานอกระบบยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานที่สืบค้นข้อมูลและแหล่งเรียนรู้ประจำชุมชน การจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่นขาดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน

๕.๒.๖ ประชาชนขาดโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงาน และตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาล ยังไม่มีมาตรการควบคุมดูแลบุคลากรในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล การลงพื้นที่พบปะประชาชนยังไม่ต่อเนื่อง การประสานงานกับผู้นำชุมชนในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร นอกจากนี้สมาชิกสภาเทศบาลบางท่านไม่ได้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ และไม่ได้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชนอย่างแท้จริง

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๕.๓.๑ ควรพัฒนาปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า คูระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมในระยะยาว และให้มีการวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินงานก่อสร้าง สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เพื่อป้องกันผลกระทบกับประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะโครงการที่เกี่ยวกับการขุดเจาะถนนหรือก่อสร้าง ควรมีการวางแผนการดำเนินการล่วงหน้าและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และให้ประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเสาไฟฟ้า เพื่อจัดระบบสายไฟฟ้า สายสื่อสารให้เป็นระเบียบ และปรับปรุงระบบแสงสว่างสาธารณะในพื้นที่ชุมชนที่เป็นจุดเสี่ยง

๕.๓.๒ ควรมีแนวทางในการกำหนดกิจการค้าปลีกระบบทุนนิยม เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อร้านค้าปลีกในชุมชน และให้มีการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนอย่างต่อเนื่องและครบวงจร ตั้งแต่กระบวนการผลิต มาตรฐานสินค้า และการจำหน่าย

๕.๓.๓ ควรมีการปรับปรุงระบบบริหารจัดการการจัดเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพ เช่น เพิ่มรอบในการจัดเก็บขยะ การประชาสัมพันธ์เวลาในการจัดเก็บขยะและจุดทิ้งขยะให้ชัดเจน รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการขยะต้นทาง เช่น การคัดแยกขยะที่บ้าน และควรมีมาตรการในการควบคุมมลพิษต่าง ๆ อย่างเข้มงวด รวมถึงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเทศบาล

๕.๓.๔ ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม และครอบคลุม เพิ่มพื้นที่สาธารณะที่ใช้สำหรับการออกกำลังกาย พักผ่อน และกิจกรรมนันทนาการ รวมถึงจัดให้มีอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รวมทั้งการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตามแหล่งชุมชนต่างๆ เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด หรือการประสานงานตำรวจชุมชนให้มีการตรวจตรารักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรม

๕.๓.๕ ควรจัดให้มีการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น สถานที่สืบค้นข้อมูลและแหล่งเรียนรู้ประจำชุมชนให้ทั่วถึงและครอบคลุมทุกชุมชน ส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม

ประเพณีท้องถิ่น เช่น การจัดแสดงกิจกรรมตามประเพณีของท้องถิ่นเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ การสนับสนุน ส่งเสริมฟื้นฟูภูมิปัญญาต่าง ๆ ของชุมชนให้มีคุณค่าและสามารถถ่ายทอดสู่เยาวชนรุ่นหลังได้ การพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับการศึกษา ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านที่มีความถนัด ก่อให้เกิดประโยชน์กับการ ประกอบอาชีพในอนาคต นอกจากนี้ควรส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อนำมาสอนหรือพัฒนาเยาวชนภายในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๓.๖ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานของ เทศบาลในทุกกระบวนการตั้งแต่ การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมรับ ผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ ติดตามประเมินผล มีมาตรการในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เช่น การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานดีเด่นในแต่ละปี การลงเวลาปฏิบัติราชการโดยวิธีการสแกนลายนิ้วมือ เป็นต้น สมาชิกสภาเทศบาลควรปฏิบัติหน้าที่เป็น ตัวแทนของประชาชนที่ดี เช่น ลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รับฟังความคิดเห็น ปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที่ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ งบประมาณให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งการบริหารจัดการ แบบบูรณาการกับหน่วยงานภายในของเทศบาล

คำนำ

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ สอดคล้องและเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ การประเมินมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาและการนำไปสู่การปฏิบัติ ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ศึกษาการแก้ไขปัญหาการตอบสนองความต้องการของประชาชนและผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และศึกษาจุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไปในอนาคต

รายงานการประเมินฉบับนี้ เนื้อหาประกอบด้วย ๕ บท คือ บทนำ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระเบียบวิธีการประเมิน ผลการประเมิน สรุปผลการประเมิน อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินขอขอบคุณบุคลากรทุกฝ่ายของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตัวแทนหน่วยงาน คณะกรรมการชุมชน และประชาชนที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการประเมินในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่ได้ตรวจสอบแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงจนได้รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่สมบูรณ์ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินครั้งนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาและการดำเนินงานโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

พฤศจิกายน ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์.....	๒
ขอบเขตการศึกษา	๒
เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔
ระยะเวลาดำเนินการ	๔
กรอบแนวคิดการประเมิน	๕
นิยามศัพท์เฉพาะ	๖
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๗
แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	๑๗
แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง	๑๘
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๒
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการประเมิน	๓๕
ประเด็นของการประเมิน	๓๕
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน	๓๖
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๓๗
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๘
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๑
บทที่ ๔ ผลการประเมิน	๔๒
๑. กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้อง กับวิสัยทัศน์การพัฒนา และการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	๔๒
๒. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	๔๓
๓. การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชนและผลกระทบจาก การดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	๔๗

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	๕๐
๕. ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนา และโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต	๖๐
บทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๖๔
สรุปผลการประเมิน	๖๔
อภิปรายผลการประเมิน	๗๒
ข้อเสนอแนะ	๗๔
ภาคผนวก	๗๗
ภาคผนวก ก แบบติดตามผลการดำเนินงาน	๗๘
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและ โครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	๘๑
ภาคผนวก ค แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)	๙๐
ภาคผนวก ง คณะกรรมการประเมิน	๙๓

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑.๑ แผนการดำเนินงานการประเมิน	๔
๒.๑ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๑๗
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามเขตพัฒนา	๓๖
๓.๒ ประชากรกลุ่มองค์กรภาคประชาชน	๓๗
๓.๓ แสดงรายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์	๓๙
๔.๑ จำนวนโครงการและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)	๔๓
๔.๒ โครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ	๔๔
๔.๓ โครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) และได้ดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	๔๕
๔.๔ งบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ที่ได้รับจัดสรรกับ งบประมาณที่ดำเนินการเบิกจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	๔๖
๔.๕ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๕๐
๔.๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและผลการดำเนินงาน ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๕๒
๔.๗ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๕๓
๔.๘ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๕๔
๔.๙ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๕
๔.๑๐ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๕๖
๔.๑๑ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๕๗
๔.๑๒ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๕๘
๔.๑๓ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกใน กระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาล	๕๙

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนา คือ “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่ง ความสุข” โดยมีพันธกิจที่ไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ คือ พัฒนาเมืองให้สอดคล้องกับผังเมืองรวม พัฒนา ระบบสาธารณสุขโรค สาธารณูปการ การจราจร การคมนาคมขนส่งให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพ การลงทุน และการท่องเที่ยว ส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน มุ่งสู่เมืองคาร์บอนต่ำ พัฒนาให้ประชาชนมีสุขภาพดี อยู่ในสังคมอย่างมี ความสุข รวมถึงเสริมสร้างความเข้มแข็ง และความสงบสุขของชุมชน พัฒนาคอนให้มีคุณภาพทั้งด้าน ร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาทางด้านความรู้ควบคู่คุณธรรม มีการส่งเสริม พื้นที่ฟู และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมการบริหารจัดการตามหลักการ บริหารจัดการที่ดี และการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน โดยประกอบด้วยยุทธศาสตร์ในการ พัฒนา จำนวน ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการ จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการที่ดี การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประชาชนภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จึงมีการ ติดตามและการประเมินผลแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนา การดำเนินงานของเทศบาลฯ ต่อไป

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน การจัดทำ แผนพัฒนาที่ได้อย่างเดียวไม่สามารถบ่งชี้ผลการดำเนินงานได้ ไม่สามารถบ่งบอกความสำเร็จของ แผนพัฒนาได้ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ สามารถช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ในการดำเนินโครงการตามแผนยุทธศาสตร์เมื่อได้ประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อให้มั่นใจได้ว่า มีการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์ที่ กำหนดไว้ และได้ผลผลิต ผลลัพธ์ ตามที่ต้องการ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ รวมถึงการประเมินประโยชน์ของโครงการที่มีต่อประชาชน ซึ่งผลการประเมินนอกจากจะ ถูกนำไปเสนอต่อหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ตามกฎหมายแล้ว ประโยชน์ที่ สำคัญยิ่งกว่า คือการได้นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงแผนงานการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ในปีงบประมาณต่อไป

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ดำเนินการตามแผนพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เมื่อครบรอบปีจึงมีความประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนา และการไปสู่การปฏิบัติ

ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และเพื่อศึกษาการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ รวมทั้งเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลแยกกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ นอกจากนี้ยังศึกษาจุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาและการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
๒. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
๓. เพื่อศึกษาการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
๔. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
๕. เพื่อศึกษาจุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในอนาคต

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑. ศึกษาผลการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การพัฒนา และการนำแผนพัฒนาไปดำเนินการ (อนุมัติงบประมาณ การดำเนินโครงการ)
๒. ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
๓. ศึกษาผลได้ ผลเสีย และผลกระทบ ที่ได้รับจากแผนพัฒนา
๔. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ แยกตามรายยุทธศาสตร์
 - ๔.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 - ๔.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
 - ๔.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
 - ๔.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
 - ๔.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น
 - ๔.๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๕. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- ๕.๑ เนื้อหาที่ได้จากการค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นเอกสารที่ทันสมัยและได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการซึ่งระบุแหล่งที่มาของเนื้อหาอย่างชัดเจน
- ๕.๒ สรุปผลที่ได้จากการทบทวนเอกสารเหล่านั้น วิเคราะห์รายละเอียดที่รวบรวมมาได้
- ๕.๓ สังเคราะห์รายละเอียดเป็นกรอบความคิดในการศึกษาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ
- ๕.๔ นำเสนอตัวแปรที่ได้พร้อมการนิยามเชิงทฤษฎี (ถ้ามี) และนิยามเชิงปฏิบัติการ

วิธีการศึกษา

๑. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

- ๑.๑ ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่เกี่ยวข้อง/ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมนั้นๆ
- ๑.๒ กลุ่มองค์กรภาคประชาชน ได้แก่ ประธานชุมชน แกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภาเด็กและเยาวชน ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง พนักงานครู ในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

โดยระบุแหล่งของข้อมูลหรือประชากรที่จะศึกษา วิธีการสุ่มตัวอย่างตามหลักวิชาการ พร้อมแสดงขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างอย่างละเอียด ทั้งนี้โดยยึดกระบวนการมีส่วนร่วมในการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์

๒. การสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

- ๒.๑ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีทั้งเชิงปริมาณ เช่น แบบสอบถาม/แบบสำรวจ หรือ อื่นๆ และเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์/การสนทนากลุ่ม
- ๒.๒ การเลือกใช้ชนิดของเครื่องมือและชนิดของคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับตัวแปรที่กำหนดแต่ละตัวแปร

๒.๓ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือก่อนนำไปใช้

๓. การวิเคราะห์

- ๓.๑ การระบุวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- ๓.๒ ในกรณีที่ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ให้ระบุสถิติที่ใช้โดยระบุความเหมาะสมของสถิติดังกล่าวกับลักษณะของข้อมูลและวัตถุประสงค์การศึกษา

เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ คือ

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ประเมินใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกตามประเด็นที่ผู้ประเมินกำหนดไว้

๒. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ในประเด็นที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการศึกษา ๑๒๐ วัน หลังจากทำสัญญา (๒๖ กรกฎาคม – ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒) โดยมีแผนการดำเนินงานดังแสดงในตารางที่ ๑.๑

ตารางที่ ๑.๑ แผนการดำเนินงานการประเมิน

ลำดับที่	งาน/กิจกรรม	ระยะเวลา	สถานที่
๑	ประชุมคณะกรรมการประเมิน	สิงหาคม ๒๕๖๒	มรส.
๒	ออกแบบเครื่องมือการประเมิน	สิงหาคม ๒๕๖๒	มรส.
๓	จัดทำรายงาน บทที่ ๑ - ๓	สิงหาคม ๒๕๖๒	มรส.
๔	ส่งมอบงานงวดที่ ๑ จำนวน ๒๐ เล่ม	๘ กันยายน ๒๕๖๒	ทน.สุราษฎร์ธานี
๕	จัดเวทีประชาคม ครั้งที่ ๑	กันยายน ๒๕๖๒	เขตพัฒนาที่ ๑
๖	จัดเวทีประชาคม ครั้งที่ ๒	กันยายน ๒๕๖๒	เขตพัฒนาที่ ๒
๗	จัดเวทีประชาคม ครั้งที่ ๓	กันยายน ๒๕๖๒	เขตพัฒนาที่ ๓
๘	จัดเวทีประชาคม ครั้งที่ ๔	กันยายน ๒๕๖๒	เขตพัฒนาที่ ๔
๙	เก็บและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ	กันยายน ๒๕๖๒	ทน.สุราษฎร์ธานี
๑๐	สังเคราะห์ข้อมูลจากเวทีประชาคม	กันยายน ๒๕๖๒	มรส.
๑๑	เขียนรายงานผลบทที่ ๔	กันยายน ๒๕๖๒	มรส.
๑๒	เขียนรายงานผลบทที่ ๕	ตุลาคม ๒๕๖๒	มรส.
๑๓	เขียนบทสรุปผู้บริหาร (เล่มรวม)	ตุลาคม ๒๕๖๒	มรส.
๑๔	ส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ ๒๐ เล่ม	๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๒	ทน.สุราษฎร์ธานี
๑๕	เขียนบทสรุปผู้บริหาร (เล่มย่อย)	ตุลาคม ๒๕๖๒	มรส.
๑๖	จัดรูปแบบเล่ม	พฤศจิกายน ๒๕๖๒	มรส.
๑๗	ออกแบบปก	พฤศจิกายน ๒๕๖๒	มรส.
๑๘	ส่งงานงวดสุดท้าย - รายงานฉบับสมบูรณ์ ๒๐๐ เล่ม - บทสรุปผู้บริหาร จำนวน ๔๐ เล่ม - แผ่น CD บันทึกข้อมูล จำนวน ๕ ชุด	๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒	ทน.สุราษฎร์ธานี

กรอบแนวคิดการประเมิน

กรอบแนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังแสดงในภาพประกอบที่ ๑.๑



นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. แผนพัฒนาท้องถิ่น หมายถึง แผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีระยะ ๕ ปี พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕ ซึ่งเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาห้าปี โดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี

๒. แผนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี หมายถึง แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงรายละเอียดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ ตลอดจนทำให้แนวทางการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีความชัดเจนในการปฏิบัติมากขึ้น

๓. กระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา การนำแผนพัฒนาไปดำเนินการ (อนุมัติงบประมาณ การดำเนินโครงการ) ผลได้ผลเสียและผลกระทบที่ได้รับจากแผนพัฒนา และสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลพัฒนา ระยะ ๕ ปี (สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ/แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒)

๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการ หมายถึง การประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และด้านบริหารจัดการที่ดี

๕. การตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และด้านบริหารจัดการที่ดี โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ผู้ประเมินได้ทบทวนแนวคิด วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการตรวจสอบฐานความรู้ นำไปสู่การกำหนดประเด็นการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยมีรายละเอียดการทบทวนแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๒. แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
๓. แนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจ
๔. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมินผล
๕. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประวัติเมืองสุราษฎร์ธานี

สุราษฎร์ธานีเป็นเมืองเก่ามีหลักฐานว่าในพุทธศตวรรษที่ ๑๓ เป็นศูนย์กลางของอาณาจักรศรีวิชัย เมื่ออาณาจักรศรีวิชัยเสื่อมลง ได้แยกออกเป็นเมืองต่าง ๆ ๓ เมือง คือ เมืองไชยา เมืองท่าทอง และเมืองคีรีรัฐ ต่อมาสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรดเกล้าฯ ย้ายเมืองท่าทองมาตั้งที่บ้านดอน และยกฐานะเป็นเมืองจัตวาขึ้นตรงต่อกรุงเทพมหานคร โดยพระราชทานนามว่ากาญจนดิษฐ์ เมื่อมีการปกครองแบบมณฑลในปี พ.ศ.๒๔๔๐ ตรงกับรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้โปรดเกล้าฯ ให้รวมเมืองทั้ง ๓ เมือง เป็นเมืองเดียวกันเรียกว่าเมืองไชยา ต่อมาสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๖ ได้โปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อเมืองไชยาเป็น สุราษฎร์ธานี อันหมายถึงเมืองคนดี ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๕๘ ถึงปัจจุบัน

ความเป็นมาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

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

ตารางกิโลเมตร เป็น ๖๘.๙๗ ตารางกิโลเมตร และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๕๐

สำหรับดวงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นรูปโล่มีปีกสมอเทริด รัฐธรรมนูญ ซึ่งมีความหมายว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นเมืองท่า ตั้งอยู่ริมแม่น้ำและทะเล ภายใต้การปกครองแบบประชาธิปไตย

ลักษณะภูมิอากาศ

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

อาณาเขต

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ประมาณ ๖๘.๙๗ ตารางกิโลเมตร ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำตาปีไหลผ่านภายในเขตเทศบาล โดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบางชนะ ตำบลคลองฉนาก และตำบลท่าทองใหม่
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลวัดประดู่ และตำบลขุนทะเล
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	แนวเขตป่าสงวนแห่งชาติเขาท่าเพชร และอำเภอกาญจนดิษฐ์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบางชนะ ตำบลบางไผ่ และตำบลวัดประดู่

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งหมดตามสถิติทะเบียนราษฎร ณ วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑๓๒,๐๖๔ คน แบ่งเป็น ชาย ๖๒,๙๖๐ คน หญิง ๖๙,๑๐๔ คน (ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี)

การพาณิชย์กรรมและบริการในเขตเทศบาลมีสถานประกอบการ ดังนี้

๑. สถานีบริการน้ำมัน ๓๐ แห่ง
๒. ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า ๘ แห่ง
๓. ตลาดสด ๑๑ แห่ง
๔. สถานธนาฑูบาล ๓ แห่ง
๕. โรงฆ่าสัตว์ ๑ แห่ง
๖. โรงแรม ๗๐ แห่ง
๗. ธนาคาร ๔๗ แห่ง
๘. โรงภาพยนตร์ ๓ แห่ง
๙. สถานที่จำหน่ายอาหารตาม พ.ร.บ. สาธารณสุข ๑,๒๕๘ แห่ง

สถานพยาบาล

โรงพยาบาลของรัฐ ๔ แห่ง คือโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี มีเตียงคนไข้ ๘๐๐ เตียง โรงพยาบาลค่ายวิภาวดี มีเตียงคนไข้ ๓๐ เตียง โรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่มีเตียงคนไข้ โรงพยาบาลสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่มีเตียงคนไข้

โรงพยาบาลเอกชน ๒ แห่ง คือโรงพยาบาลทักษิณ มีเตียงคนไข้ ๑๘๐ เตียง โรงพยาบาลศรีวิชัย มีเตียงคนไข้ ๓๐ เตียง

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

สถานีนอมาัย

ศูนย์สุขภาพชุมชนเครือข่ายโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ๓ แห่งคือ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพธารวาส ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพหวาย และศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองตลาดดอนนก

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๒ แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกุ้ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะขามเตี้ย และคลินิกเอกชน ๑๔๖ แห่ง

การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้ให้การสงเคราะห์คนชราที่ขาดการดูแลเอาใจใส่เด็กก่อนอายุ ๖ ปีที่พึ่ง เด็กจรจัด เด็กกำพร้า ประชาชนที่ยากไร้ ตลอดถึงประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติ อัคคีภัย โดยสนับสนุนสิ่งของบริโภคต่าง ๆ และให้บริการด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในชุมชนที่เทศบาลได้จัดตั้งเป็นกลุ่มชุมชน จำนวน ๗๐ ชุมชน ดังนี้

๑. ชุมชนบ้านบางทอง มีพื้นที่ ๒.๑๙ ตร.กม. จำนวนประชากร ๙๒๖ คน แยกเป็นชาย ๔๐๕ คน หญิง ๕๒๑ คน จำนวนครัวเรือน ๓๒๖ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมง

๒. ชุมชนคลองฉาก มีพื้นที่ ๒.๓๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒๙๕ คน แยกเป็นชาย ๑๔๘ คน หญิง ๑๔๗ คน จำนวนครัวเรือน ๗๔ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง

๓. ชุมชนฝั่งบางใบไม้ มีพื้นที่ ๐.๘๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔๖๑ คน แยกเป็นชาย ๒๓๕ คน หญิง ๒๒๖ คน จำนวนครัวเรือน ๒๐๐ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง

๔. ชุมชนบ้านบางหลา มีพื้นที่ ๒.๓๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๒๖๕ คน แยกเป็นชาย ๖๑๓ คนหญิง ๖๕๒ คน จำนวนครัวเรือน ๒๖๗ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง ค้าขาย

๕. ชุมชนหัวแหลมพัฒนา มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔๙๐ คน แยกเป็นชาย ๒๓๖ คน หญิง ๒๕๔ คน จำนวนครัวเรือน ๑๔๐ ครัวเรือน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง

๖. **ชุมชนหาดตายวง** มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๖๗๙ คน แยกเป็นชาย ๓๒๕ คน หญิง ๓๕๔ คน จำนวนครัวเรือน ๑๓๒ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ประมง สวนมะพร้าว

๗. **ชุมชนบางกุ้ง ๑** มีพื้นที่ ๐.๗๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๒๖๖ คน แยกเป็นชาย ๖๐๒ คน หญิง ๖๖๔ คน จำนวนครัวเรือน ๓๖๕ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

๘. **ชุมชนบางกุ้ง ๒** มีพื้นที่ ๐.๓๖ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔,๕๙๐ คน แยกเป็นชาย ๒,๒๐๐ คน หญิง ๒,๓๙๐ คน จำนวนครัวเรือน ๓๙๙ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว

๙. **ชุมชนบางกุ้ง ๓** มีพื้นที่ ๑.๙๙ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๖๓๘ คน แยกเป็นชาย ๑,๒๒๒ คน หญิง ๑,๔๑๖ คน จำนวนครัวเรือน ๘๕๗ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย

๑๐. **ชุมชนอ้อมค่ายวิภาวดีรังสิต** มีพื้นที่ ๑.๙๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๘๗๘ คน แยกเป็นชาย ๘๗๙ คน หญิง ๙๙๙ คน จำนวนครัวเรือน ๘๗๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง

๑๑. **ชุมชนเคหะชุมชนฯ** มีพื้นที่ ๐.๘๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒๘๙ คน แยกเป็นชาย ๑๒๕ คน หญิง ๑๖๔ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๑๐๙ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๑๒. **ชุมชนหนองบัว** มีพื้นที่ ๑.๑๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๒๒๒ คน แยกเป็นชาย ๑,๐๕๖ คน หญิง ๑,๑๖๖ คน จำนวนครัวเรือน ๒,๑๘๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๑๓. **ชุมชนวัดกลางใหม่** มีพื้นที่ ๑.๔๔ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๔๐๙ คน แยกเป็นชาย ๙๓๘ คน หญิง ๑,๔๗๑ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๒๘๙ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๑๔. **ชุมชนบ้านบางใหญ่** มีพื้นที่ ๓.๐๗ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๘๕๒ คน แยกเป็นชาย ๑,๓๓๔ คน หญิง ๑,๕๑๘ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๘๕๒ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง

๑๕. **ชุมชนในถ้ำ** มีพื้นที่ ๑.๒๗ ตร.กม. จำนวนประชากร ๓,๒๐๙ คน แยกเป็นชาย ๑,๔๙๒ คน หญิง ๑,๗๑๗ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๙๐๙ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๑๖. **ชุมชนวัดโพธิ์वास** มีพื้นที่ ๐.๖๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๕๔๘ คน แยกเป็นชาย ๗๐๗ คน หญิง ๘๔๑ คน จำนวนครัวเรือน ๔,๗๕๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๑๗. ชุมชนบึงขุนทะเล มีพื้นที่ ๓.๑๖ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑๐,๐๙๐ คน แยกเป็นชาย ๕,๐๑๒ คน หญิง ๕,๐๗๘ คน จำนวนครัวเรือน ๓,๘๖๒ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ประมง

๑๘. ชุมชนเสรีพล มีพื้นที่ ๐.๓๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๖๖๒ คน แยกเป็นชาย ๓๑๓ คน หญิง ๓๔๙ คน จำนวนครัวเรือน ๗๒๔ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๑๙. ชุมชนวัดโพหวาย มีพื้นที่ ๓.๑๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๖,๙๓๐ คน แยกเป็นชาย ๓,๒๓๙ คน หญิง ๓,๖๙๑ คน จำนวนครัวเรือน ๔,๘๒๗ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๒๐. ชุมชนตลาดล่าง มีพื้นที่ ๐.๗๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๖๒๗ คน แยกเป็นชาย ๒๙๐ คน หญิง ๓๓๗ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๒๕๐ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๒๑. ชุมชนหน้าด่าน มีพื้นที่ ๐.๗๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๗๑๙ คน แยกเป็นชาย ๑,๓๐๙ คน หญิง ๑,๔๑๐ คน จำนวนครัวเรือน ๔,๗๕๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง

๒๒. ชุมชนพวงเพชรพัฒนา มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๑๙๖ คน แยกเป็นชาย ๕๗๓ คน หญิง ๖๒๓ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๐๗๐ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๒๓. ชุมชนราษฎร์บำรุง-ดอนนก มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๒๒๑ คน แยกเป็นชาย ๕๕๑ คน หญิง ๖๗๐ คน จำนวนครัวเรือน ๙๔๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง

๒๔. ชุมชนหลังคลัง มีพื้นที่ ๑.๖๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔๓๗ คน แยกเป็นชาย ๒๑๙ คน หญิง ๒๑๘ คน จำนวนครัวเรือน ๓๓๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมง

๒๕. ชุมชนวัดท่าทอง มีพื้นที่ ๒.๑๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๙๔๐ คน แยกเป็นชาย ๔๕๒ คน หญิง ๔๘๘ คน จำนวนครัวเรือน ๔๔๐ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ประมง ธุรกิจส่วนตัว

๒๖. ชุมชนศรีธานี-ยางงาม มีพื้นที่ ๑.๑๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๒๒๐ คน แยกเป็นชาย ๑,๐๒๔ คน หญิง ๑,๑๙๖ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๘๐๖ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

๒๗. ชุมชนสันติสุข มีพื้นที่ ๓.๑๙ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๓๔๒ คน แยกเป็นชาย ๖๙๕ คน หญิง ๖๔๗ คน จำนวนครัวเรือน ๖๘๕ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมง

๒๘. ชุมชนตลาดท่าเรือ มีพื้นที่ ๐.๒๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๘๘๘ คน แยกเป็นชาย ๙๐๗ คน หญิง ๙๘๑ คน จำนวนครัวเรือน ๘๖๒ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๒๙. ชุมชนเมตตาธรรม มีพื้นที่ ๐.๖๗ ตร.กม. จำนวนประชากร ๖,๗๙๕ คน แยกเป็นชาย ๓,๑๖๐ คน หญิง ๓,๖๓๕ คน จำนวนครัวเรือน ๒,๘๙๒ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับราชการ

๓๐. ชุมชนเสรีไท มีพื้นที่ ๐.๓๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๕๔๘ คน แยกเป็นชาย ๑,๒๑๘ คน หญิง ๑,๓๓๐ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๒๘๕ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ประมง

๓๑. ชุมชนวัดหน้าเมือง มีพื้นที่ ๐.๕๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๙๔๕ คน แยกเป็นชาย ๘๖๕ คน หญิง ๑,๐๘๐ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๒๘๗ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๓๒. ชุมชนกรมทหารราบที่ ๒๕ มีพื้นที่ ๐.๘๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๕๕๑ คน แยกเป็นชาย ๔๗๑ คน หญิง ๘๐ คน จำนวนครัวเรือน ๒๒๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่รับราชการ

๓๓. ชุมชนจังหวัดทหารบกสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ ๐.๙๔ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๐๑๕ คน แยกเป็น ชาย ๘๑๖ คน หญิง ๑๙๙ คน จำนวนครัวเรือน ๓๐๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่รับราชการ

๓๔. ชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต มีพื้นที่ ๐.๘๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔๐๒ คน แยกเป็นชาย ๓๑๔ คน หญิง ๘๘ คน จำนวนครัวเรือน ๒๒๓ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่รับราชการ

๓๕. ชุมชน ร.๒๕ พัน ๓ มีพื้นที่ ๐.๘๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๑๗๗ คน แยกเป็นชาย ๑,๐๓๕ คน หญิง ๑๔๒ คน จำนวนครัวเรือน ๒๗๕ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่รับราชการ

๓๖. ชุมชนปากน้ำ มีพื้นที่ ๒.๑๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑๕๗ คน แยกเป็นชาย ๗๕ คน หญิง ๘๒ คน จำนวนครัวเรือน ๕๕๒ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวน ประมง

๓๗. ชุมชนเทศบาล มีพื้นที่ ๐.๖๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๓,๖๐๓ คน แยกเป็นชาย ๑,๙๔๕ คน หญิง ๑,๖๕๘ คน จำนวนครัวเรือน ๒๖๓ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

๓๘. ชุมชนนาเนียน มีพื้นที่ ๐.๘๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๐๓๒ คน แยกเป็นชาย ๙๐๙ คน หญิง ๑,๑๒๓ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๗๘๘ คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๓๙. ชุมชนราษฎร์อุทิศ มีพื้นที่ ๐.๙๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔,๐๒๖ คน แยกเป็นชาย ๑,๘๕๗ คน หญิง ๒,๑๖๙ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๗๖๐ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๔๐. ชุมชนท่าแขก มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๒๔๖ คน แยกเป็นชาย ๑,๐๓๖ คน หญิง ๑,๒๑๐ คน จำนวนครัวเรือน ๗๒๒ ครัวเรือน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๔๑. ชุมชนหน้าสนามกีฬา มีพื้นที่ ๐.๓๖ ตร.กม. จำนวนประชากร ๓๗๘ คน แยกเป็นชาย ๑๖๕ คน หญิง ๒๑๓ คน จำนวนครัวเรือน ๗๑๕ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ค้าขาย

๔๒. ชุมชนสิริสุข มีพื้นที่ ๐.๘๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๗๙๘ คน แยกเป็นชาย ๘๑๙ คน หญิง ๙๗๙ คน จำนวนครัวเรือน ๗๙๔ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับจ้าง

๔๓. ชุมชนตาปี มีพื้นที่ ๐.๕๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๘๗๙ คน แยกเป็นชาย ๘๔๓ คน หญิง ๑,๐๓๖ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๐๒๒ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๔๔. ชุมชนวัดไทร มีพื้นที่ ๐.๑๔ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑๖๒ คน แยกเป็นชาย ๗๓ คน หญิง ๘๙ คน จำนวนครัวเรือน ๔๓๔ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

๔๕. ชุมชนสหกรณ์ครู มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๙๖๘ คน แยกเป็นชาย ๔๐๕ คน หญิง ๕๖๓ คน จำนวนครัวเรือน ๖๓๔ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย

๔๖. ชุมชนเสาวลักษณ์ มีพื้นที่ ๐.๘๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๒๔๖ คน แยกเป็นชาย ๕๖๖ คน หญิง ๖๘๐ คน จำนวนครัวเรือน ๗๒๔ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๔๗. ชุมชนตลาดหน้าศูนย์สร้างทาง มีพื้นที่ ๐.๕๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๓๐๙ คน แยกเป็นชาย ๑๕๖ คน หญิง ๑๕๓ คน จำนวนครัวเรือน ๖๓๒ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับราชการ

๔๘. ชุมชนบ้านบางกุ้ง มีพื้นที่ ๐.๓๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒๘๘ คน แยกเป็นชาย ๑๓๒ คน หญิง ๑๕๖ คน จำนวนครัวเรือน ๓๕๖ ครัวเรือน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ประมง รับจ้างทั่วไป ทำสวน

๔๙. ชุมชนไทยสมุทร มีพื้นที่ ๐.๒๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๘๕๗ คน แยกเป็นชาย ๓๙๒ คน หญิง ๔๖๕ คน จำนวนครัวเรือน ๒๘๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว

๕๐. ชุมชนเปี่ยมสุข มีพื้นที่ ๑.๖๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๗,๖๑๐ คน แยกเป็นชาย ๓,๕๖๗ คน หญิง ๔,๐๔๓ คน จำนวนครัวเรือน ๕๗๕ ครัวเรือน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๕๑. ชุมชนกาญจนวิถีร่วมใจ มีพื้นที่ ๑.๓๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๗๖๘ คน แยกเป็นชาย ๓๘๖ คน หญิง ๓๘๒ คน จำนวนครัวเรือน ๔๐๘ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ค้าขาย

๕๒. ชุมชนหน้าค่าย อส. มีพื้นที่ ๑.๐๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๕,๒๔๒ คน แยกเป็นชาย ๒,๔๑๖ คนหญิง ๒,๘๒๖ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๘๔๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย

๕๓. ชุมชนลูกเสือ-การณราษฎร มีพื้นที่ ๐.๓๔ ตร.กม. จำนวนประชากร ๙๕๕ คน แยกเป็นชาย ๔๒๘ คน หญิง ๕๒๗ คน จำนวนครัวเรือน ๗๖๕ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๕๔. ชุมชนตลาดดอนนกก มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๗๘๙ คน แยกเป็นชาย ๓๔๗ คน หญิง ๔๔๒ คน จำนวนครัวเรือน ๗๐๐ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

๕๕. ชุมชนเสม็ดเรียง มีพื้นที่ ๐.๔๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๘๓๑ คน แยกเป็นชาย ๓๘๓ คน หญิง ๔๔๘ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๓๒๒ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับจ้าง

๕๖. ชุมชนหน้าศาลากลาง มีพื้นที่ ๐.๕๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๗๘๗ คน แยกเป็นชาย ๓๘๐ คน หญิง ๔๐๗ คน จำนวนครัวเรือน ๔๒๓ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๕๗. ชุมชนหลังอาชีวะ มีพื้นที่ ๐.๖๙ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๖๐๙ คน แยกเป็นชาย ๗๓๒ คน หญิง ๘๗๗ คน จำนวนครัวเรือน ๒๙๘ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย

๕๘. ชุมชนตลาดเกษตร ๒ มีพื้นที่ ๐.๖๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๙๙๑ คน แยกเป็นชาย ๙๗๓ คนหญิง ๑,๐๑๘ คน จำนวนครัวเรือน ๓๖๐ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขายธุรกิจส่วนตัว

๕๙. ชุมชนศรีธานี มีพื้นที่ ๐.๖๗ ตร.กม. จำนวนประชากร ๙๙๗ คน แยกเป็นชาย ๔๘๒ คน หญิง ๕๑๕ คน จำนวนครัวเรือน ๘๘๕ ครัวเรือน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย

๖๐. ชุมชนเพชรวิลล่า มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๓๒๒คน แยกเป็น ชาย ๖๑๘ คน หญิง ๗๐๔ คน จำนวนครัวเรือน ๘๐๓ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

๖๑. ชุมชนท่ากูป มีพื้นที่ ๐.๒๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๗๖๙ คน แยกเป็นชาย ๓๔๔ คน หญิง ๔๒๕ คน จำนวนครัวเรือน ๒๐๓ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ ธุรกิจส่วนตัว

๖๒. ชุมชนศรีวิชัย มีพื้นที่ ๐.๔๓ ตร.กม. จำนวนประชากร ๒,๔๐๓ คน แยกเป็นชาย ๑,๐๘๐ คน หญิง ๑,๓๒๓ คน จำนวนครัวเรือน ๘๘๙ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

๖๓. ชุมชนย่านยาว มีพื้นที่ ๑.๑๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๘๕๓ คน แยกเป็นชาย ๘๑๑ คน หญิง ๑,๐๔๒ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๕๘๕ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๖๔. ชุมชนทุ่งน้อย มีพื้นที่ ๑.๒๐ ตร.กม. จำนวนประชากร ๔,๘๓๖ คน แยกเป็นชาย ๒,๑๖๔ คน หญิง ๒,๖๗๒ คน จำนวนครัวเรือน ๒,๑๔๕ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๖๕. ชุมชนรวมเพชรสามัคคี มีพื้นที่ ๐.๒๘ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๗๒๒ คน แยกเป็นชาย ๘๐๖ คน หญิง ๙๑๖ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๑๔๓ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย

๖๖. ชุมชนวังเพชร มีพื้นที่ ๐.๓๑ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๖๖๗ คน แยกเป็นชาย ๗๗๐ คน หญิง ๘๙๗ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๑๘๘ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ ค้าขาย

๖๗. ชุมชนตลาดใหม่-ดอนนก มีพื้นที่ ๐.๖๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๖๔๕ คน แยกเป็นชาย ๒๗๖ คน หญิง ๓๖๙ คน จำนวนครัวเรือน ๘๖๔ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง

๖๘. ชุมชนดงตาล มีพื้นที่ ๐.๔๒ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๓๙๔ คน แยกเป็นชาย ๖๖๐ คน หญิง ๗๓๔ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๓๓๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

๖๙. ชุมชนแหลมทราย มีพื้นที่ ๐.๘๖ ตร.กม. จำนวนประชากร ๑,๓๙๔ คน แยกเป็นชาย ๖๕๒ คน หญิง ๗๔๒ คน จำนวนครัวเรือน ๙๐๘ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

๗๐. ชุมชนมะขามเตี้ย มีพื้นที่ ๐.๕๕ ตร.กม. จำนวนประชากร ๘๐๙ คน แยกเป็นชาย ๓๓๒ คน หญิง ๔๗๗ คน จำนวนครัวเรือน ๕๒๑ ครัวเรือน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับราชการ

การคมนาคมขนส่ง การไฟฟ้า การประปา โทรศัพท์

การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ ๗๘,๘๖๔ ครัวเรือน ซึ่งเทศบาลจะรับผิดชอบเฉพาะ

การขยายเขตการติดตั้งซ่อม ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อบริการแสงสว่างตามถนน ตรอก ซอย ซึ่งเป็นไฟฟ้าสาธารณะเท่านั้น

การประปา

การให้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการโดยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี โดยผลิตน้ำประปาได้จำนวน ๘๒,๘๐๐ ลูกบาศก์เมตร/วัน จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา ๗๑,๑๐๗ ครัวเรือน น้ำประปาที่ใช้ ๘๐,๒๖๔ ลูกบาศก์เมตร/วัน

การสื่อสาร

๑. จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล ๑๐,๘๙๒ เลขหมาย
๒. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ๑,๐๓๕ เลขหมาย

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร การประมง การปศุสัตว์ การบริการ การท่องเที่ยว อุตสาหกรรม การพาณิชย์ และกลุ่มอาชีพ แรงงาน

สภาพเศรษฐกิจ

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

ด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑. สะพานลอยคอนกรีตเสริมเหล็กข้ามถนน จำนวน ๗ แห่ง
๒. ทางม้าลาย จำนวน ๑๒๕ แห่ง
๓. สามแยกไฟแดง จำนวน ๘ แห่ง
๔. สีแยกไฟแดง จำนวน ๑๕ แห่ง
๕. ถนนในเขตเทศบาล จำนวน ๑,๒๕๐ สาย

การใช้ประโยชน์ที่ดิน

เนื่องจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นชุมชนศูนย์กลางของจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นศูนย์กลางของหน่วยงานราชการ สถาบันการเงิน และสถาบันการศึกษา ดังนั้น การใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ที่ดินเพื่ออยู่อาศัยและพาณิชยกรรม ส่วนที่เหลือจะเป็นการใช้ที่ดินเพื่ออุตสาหกรรม สถานศึกษา สถานที่ราชการ เกษตรกรรม และอื่น ๆ

แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีแผนพัฒนาท้องถิ่นตามประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์/แผนงาน	จำนวนโครงการ	งบประมาณ (บาท)
๑.	การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๘๘	๒๔๑,๗๐๕,๐๐๐
	๑.๑ แผนงานเคหะและชุมชน	๗๙	๒๒๙,๗๕๕,๐๐๐
	๑.๒ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	๙	๑๑,๙๕๐,๐๐๐
๒.	การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๗	๘,๖๐๐,๐๐๐
	๒.๑ แผนงานเคหะชุมชน	-	-
	๒.๒ แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	๒	๑,๕๐๐,๐๐๐
	๒.๓ แผนงานการศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ	๕	๗,๑๐๐,๐๐๐
	๒.๔ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	-	-
๓.	การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕	๙,๑๒๗,๒๐๐
	๓.๑ แผนงานบริหารงานทั่วไป	๑	๑,๙๘๗,๒๐๐
	๓.๒ แผนงานเคหะชุมชน	๔	๗,๑๔๐,๐๐๐
๔.	การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๑๕	๒๑๐,๙๕๙,๓๙๐
	๔.๑ แผนงานการรักษาความสงบภายใน	๓	๑,๒๑๓,๑๒๐
	๔.๒ แผนงานสาธารณสุข	๑๓	๔๓,๙๒๕,๑๗๐
	๔.๓ แผนงานสังคมสงเคราะห์	๑๐	๔,๙๒๐,๐๐๐
	๔.๔ แผนงานเคหะและชุมชน	-	-

ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์/แผนงาน	จำนวนโครงการ	งบประมาณ (บาท)
	๔.๕ แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	๗๓	๑๓,๒๔๓,๐๐๐
	๔.๖ แผนงานการศาสนา วัฒนธรรมและ นันทนาการ	๑๐	๑๒,๘๐๘,๓๐๐
	๔.๘ แผนงานงบกกลาง	๓	๑๓๒,๑๒๔,๘๐๐
๕.	การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๗๐	๒๒๗,๑๖๐,๓๐๐
	๕.๑ แผนงานบริหารทั่วไป	๑	๕๐๐,๐๐๐
	๕.๒ แผนงานการศึกษา	๖๘	๒๒๖,๙๔๓,๓๐๐
	๕.๓ แผนเคหะชุมชน	๑	๓๑๗,๐๐๐
๖.	การพัฒนาด้านบริหารจัดการที่ดี	๒๙	๖๙,๑๘๓,๐๐๐
	๖.๑ แผนงานบริหารทั่วไป	๒๒	๓๗,๙๐๘,๐๐๐
	๖.๒ แผนงานการรักษาความสงบภายใน	๓	๒๕๐,๐๐๐
	๖.๓ แผนงานสาธารณสุข	๓	๒๘,๙๐๐,๐๐๐
	๖.๔ แผนงานการพาณิชย์	๑	๒,๑๒๕,๐๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๓๑๔	๗๖๗,๓๓๔,๘๙๐

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจ

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการ
สาธารณะจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามแผนโครงการพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยแนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้นิยามศัพท์
และอธิบายถึงหลักการไว้ ทั้งนี้ทฤษฎีที่ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวคิดความพึงพอใจที่สำคัญ คือ ทฤษฎี
ของ เฮอร์เบิร์ต (Herzberg) ซึ่งได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจไว้ เรียกว่า “ทฤษฎี
องค์ประกอบคู่ของเฮอร์เบิร์ต” โดยทฤษฎีดังกล่าว จะมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบ
ในงานของแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็น ๒ องค์ประกอบ หรือเรียกว่า ปัจจัย ๒ ด้าน คือ

ด้านที่หนึ่งปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจ
ให้คนมาชอบในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะปัจจัยด้านนี้เน้นการ
ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการ
ยอมรับนับถือ (Recognition) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement)

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

นอกจากทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริเบิร์กแล้วนั้น ยังมีแนวคิดการจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow ซึ่งถือได้ว่าเป็นทฤษฎีต้นตำรับของการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ โดย Maslow ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ๕ ขั้น ดังนี้

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

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

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

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

เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๕. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization Needs) ลำดับชั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะ ของตน

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความเด่นชัดเริ่มต้นจากการศึกษางานของ เอลตัน มาโย (Elton Mayo) และคณะที่เมือง Hawthorne ในปี ค.ศ.๑๙๓๐ และงานวิจัยที่ศึกษา ความพึงพอใจได้ปรากฏเป็นครั้งแรกจากงานของ Hoppock ในปี ค.ศ.๑๙๓๕ ในงานวิจัยนี้ได้ศึกษา ถึงปัจจัยที่เป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจ ความสนใจทางสภาพของบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน) เป็นต้น

กรีนและคราฟ (Greene and Craft, ๑๙๗๙) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่ ได้มาจากการทำงาน สามารถสรุปเป็นแนวคิดได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจที่เกิดจากการทำงาน (Satisfaction Causes Performance) แนวคิดนี้จะมี ความเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขจากการทำงานต่าง ๆ ด้วยความรู้สึกที่พึงพอใจจะมีผลผลิตจากงานดี ซึ่งแนวคิดในลักษณะนี้จะเป็นแนวคิดของ Victor Vroom (Vroom, ๑๙๖๔)

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

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

คอร์แมน (Korman, ๑๙๗๗) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจออกเป็น ๒ กลุ่ม ประกอบไปด้วย

๑. ทฤษฎีเติมเต็มความต้องการ (Need Fulfillment Theory) ความพึงพอใจที่เกิดจาก การทำงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากความสำเร็จในการ ทำงานตามเป้าหมายส่วนบุคคล

๒. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ลักษณะการทำงานของกลุ่มจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มจะใช้เป็นแนวทางในการ ประเมินผลงานของตนเอง

ทฤษฎีของไมเออร์ (Myers, ๑๙๗๐) ได้นำเสนอแนวคิดการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการ ทำงานโดยเน้นหนักไปที่เป้าหมายของงานเพื่อให้ได้ผลงานเชิงปฏิบัติ จะต้องมียุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

๑. งานที่ปรากฏจะต้องมีลักษณะความสัมพันธ์กับความต้องการส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายและความสำคัญกับผู้ที่นำไปปฏิบัติ

๒. งานที่ดำเนินการจะต้องมีการวางแผนและสามารถวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบและการควบคุมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

๓. ในการสร้างความพึงพอใจที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะที่เด่นชัด กล่าวคือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การรับทราบผลสำเร็จของงานโดยตรง งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความพอใจเป็นหลัก และงานที่ดำเนินการจะต้องนำไปทำให้สำเร็จได้จริง

ทั้ง ๓ ประการ ดังที่กล่าวมา ไมเออร์ ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมว่า เป้าหมายที่เกิดขึ้นจากการทำงานในลักษณะนี้ จะตอบสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและการยอมรับนับถือ ซึ่งจะเป็นแนวทางสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

ทฤษฎีของมิลเลท (Millet, ๑๙๕๔) แนวความคิดของ Millet ได้นำเสนอเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชน โดยมีแนวทางและหลักการสำคัญ คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องมีฐานคติในการคิดว่าการบริหารงานจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ภาครัฐจะต้องให้การบริการกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมาย ไม่สามารถแบ่งแย่งกีดกันหรือให้บริการเฉพาะกลุ่มหรือบุคคลได้ Millet ยังได้นำเสนอความคิดเพิ่มเติมว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะไร้ประสิทธิภาพเมื่อการให้บริการไม่ตรงต่อเวลา อันจะนำไปสู่การสร้างความไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการภาครัฐได้ ดังนั้น Millet จึงได้สรุปแนวทางสำคัญที่ภาครัฐจะต้องสร้างความพึงพอใจด้านการให้บริการกับประชาชน โดยจะต้องยึดถือหลักการ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องมีฐานความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน จะต้องได้รับความยุติธรรมที่เกิดจากการให้บริการอย่างเสมอภาคกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกันด้วย

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) กล่าวคือ การให้บริการจะต้องพิจารณาถึงความตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะไม่มีประสิทธิภาพหากการให้บริการไม่ตรงต่อเวลาซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบไปยังความพึงพอใจของประชาชน

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) กล่าวคือ เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอบนพื้นฐานของการยึดถือประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก และไม่ยึดตามความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะดำเนินการต่อหรือหยุดเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

แนวความคิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ การจะตรวจสอบว่าการบริหารงานประสบความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใดจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนของโครงการว่าได้นำไปปฏิบัติบรรลุเป้าหมายหรือไม่ โดยจะต้องมีวิธีการเปรียบเทียบจากผลงานที่ได้รับตามมาตรฐานที่กำหนดหรือผลที่คาดหวัง ทั้งที่เห็นเป็นรูปธรรมและนามธรรม ผลแห่งการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ ในการที่จะบอกให้ทราบถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลว สามารถนำไปใช้เป็นบทเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาคือได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

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

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

Stephen P. Rubins (Stephen P. Rubins, ๑๙๗๖ : ๑๔๓) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดูแลติดตาม เพื่อที่จะทำให้ทราบว่าองค์การหรือหน่วยงานได้รับประโยชน์และใช้ทรัพยากร เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ถ้าไม่ได้เป็นไปตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องคอยดูแลควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา

Stufflebeam and Shinkfield (Stufflebeam and Shinkfield, ๑๙๙๐ : ๓, ๑๕๙) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้ว่า เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปประกอบเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ ภายใต้การกำหนดคุณค่าหรือข้อดีข้อเสียบางสิ่งบางอย่างที่เป็นระบบ

Worthen and Sander (๑๙๘๗ : ๑๙) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้ว่า เป็นการพิจารณาคูณประโยชน์ของการจัดหาสารสนเทศเพื่อตัดสินคุณค่าของแผนงาน ผลผลิต กระบวนการที่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป็นการพิจารณาศักยภาพของทางเลือกต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานหรือให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, ๒๕๕๓ : ๒๐ - ๒๑) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจและ/หรือคำนิยามและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการกำหนดเกณฑ์ไว้ เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกทางเลือกที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

นิตา ชูโต (นิตา ชูโต, ๒๕๕๐ : ๑๘) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง เป็นการตัดสินใจอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการดำเนินโครงการว่าเกิดขึ้นจริง

มีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์หรือไม่ เกิดขึ้นกับกลุ่มใด มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและความคุ้มค่าเชิงต้นทุน

กล่าวโดยสรุป การประเมินผล หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการว่าประสบผลสำเร็จตามกรอบของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้ การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยการตัดสินใจของผู้บริหารในการพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อแสวงหาแนวทางที่ดีที่สุดต่อไป

แนวความคิดการประเมินผลโครงการ

แนวความคิดและทฤษฎีการประเมินผลโครงการได้รับการพัฒนามาหลายยุคหลายสมัย นักวิชาการได้มีความพยายามนำเสนอทฤษฎีการประเมินผลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด แต่ก็ยังพบข้อจำกัดในด้านความเชื่อ ปรัชญา และองค์ความรู้ที่มีความแตกต่างกันไป และที่สำคัญความแตกต่างของแต่ละทฤษฎีก็ยังมีจุดเด่น จุดด้อย และข้อจำกัดที่นำไปใช้ในการประเมินผลที่แตกต่างกัน ดังนั้น แนวทางในการพิจารณาการประเมินผลจึงควรจำกัดให้ใช้เพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง แต่ควรจะต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมของวัตถุประสงค์ในการประเมินโครงการ ตลอดจนองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการใช้ทฤษฎีนั้น รวมทั้งอรรถประโยชน์ที่จะได้รับอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดอีกด้วย แนวความคิดทฤษฎีการประเมินผลที่ได้รับการยอมรับในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย

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

แนวความคิดการประเมินของ สครีฟเวน มุ่งเน้นในเรื่อง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ เลือกใช้เครื่องมือที่นำมาใช้ในการประเมินเพื่อตัดสินคุณค่า (merit, worth, value) ความสำคัญ (significance) ของสิ่งที่มีประเมินเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เช่น ต้นทุน การดำเนินงาน และความคุ้มค่า เป็นต้น สครีฟเวน จึงได้จำแนกประเภทและบทบาทของการประเมินออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ

๑.๑ การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินลักษณะงาน กิจกรรม หรือโครงการใด ๆ ที่บ่งชี้ถึงข้อดีหรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน เรียกการประเมินในลักษณะนี้ว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง

๑.๒ การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรมหรือโครงการใดสิ้นสุดลง นำผลที่ได้จากการประเมินมาสรุปเป็นตัวบ่งชี้ เพื่อแจกแจงคุณค่าความสำเร็จของโครงการนั้น จึงเรียกการประเมินในลักษณะนี้ว่า การประเมินสรุปรวม

ทั้งการประเมินเพื่อการปรับปรุงและการประเมินสรุปรวม จะเป็นการประเมินผลลัพธ์ตัดสินคุณค่าของโครงการเมื่อโครงการสิ้นสุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สครีฟเวน ยังได้นำเสนอแนวคิดการประเมินเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรควรประเมินความก้าวหน้าระหว่างการทำงานโครงการ ซึ่งเป็นการจัดทำประเมินกระบวนการ เพื่อให้การพัฒนาปรับปรุงโครงการสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

นอกจากแนวความคิดที่ได้นำเสนอมา สคริปเวเน ได้แสดงทักษะเพิ่มเติมในประเด็นที่จะต้องประเมินออกเป็นส่วนสำคัญอีก ๒ ส่วน คือ

๑. การประเมินภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะโครงการต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการที่เป็นรูปธรรม

๒. การประเมินผลตอบแทน (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของโครงการ ทฤษฎีหรือคุณภาพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ได้รับการบริการ

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการประเมินผลของ สคริปเวเน จะให้ความสำคัญกับการประเมินผลภายในมากกว่าการประเมินผลตอบแทน แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงมีการสนใจตัวแปรด้านผลผลิต ซึ่งก็คือกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลนครที่มีความสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ด้านอื่นๆ แนวความคิดของ สคริปเวเน มีความสอดคล้องกับการประเมินกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ว่าด้วย มีการประเมินความก้าวหน้าระหว่างการดำเนินโครงการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการจัดทำการประเมินกระบวนการเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหา การพัฒนาปรับปรุงให้โครงการสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

๒. แนวความคิดการประเมินผลแบบการตอบสนอง (Responsive Evaluation)

การประเมินผลแบบการตอบสนองเป็นแนวคิดของ โรเบิร์ต สเตก (Stake, R.E. and Abma, T. A., ๒๐๐๑) ที่ได้แสดงทักษะไว้ว่า การประเมินผลแบบการตอบสนองจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อนำมาจัดข้อมูลให้เป็นระบบ โดยสเตกได้นำเสนอองค์ประกอบแนวคิดของการประเมินผลแบบการตอบสนองที่เรียกว่า โมเดลเคาท์แนนซ์ (Stake Countenance Model) ประกอบไปด้วย

๒.๑ เป้าหมายหรือความคาดหวัง (Goal or Intent) จะประกอบไปด้วย ๓ ส่วน คือ

๒.๑.๑ ข้อเสนอแรก (Antecedence) หมายถึง สภาพของสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นอยู่ก่อน โดยส่วนมากจะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นก่อนเป็นอันดับแรกและจะตามมาด้วยกิจกรรมอื่น ๆ ในภายหลัง

๒.๑.๒ การดำเนินการ (Transaction) หมายถึง สภาพของการกระทำที่มีการปฏิบัติหรือกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวหรือการดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการนั้น

๒.๑.๓ ผลผลิต (output) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการนำโครงการไปปฏิบัติ

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

สำหรับในส่วนของการตัดสินใจว่าโครงการใดจะประสบความสำเร็จนั้น ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาว่า มีมาตรฐานอะไรบ้างที่เหมาะสมในการจะนำมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ โดยส่วนใหญ่มักจะนิยมแบ่งออกเป็น ๒ เกณฑ์ กล่าวคือ

๒.๑.๑ เกณฑ์สมบูรณ์ (Absolute Criterion) เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นก่อน โดยมีความเป็นอิสระจากทุกกลุ่ม

๒.๑.๒ เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion) เป็นเกณฑ์ที่ได้จากลักษณะพฤติกรรมของกลุ่ม ถ้าในกรณีที่ผู้ประเมินไม่สามารถหามาตรฐานที่นำมาเปรียบเทียบได้ ก็จะต้องพยายามหาโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

ข้อดีของการประเมินผลแบบการตอบสนองของ สเตก คือ เป็นการนำเสนอวิธีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อจัดเตรียมข้อมูลเชิงบรรยายและมีมาตรฐานการตัดสินใจคุณค่าการประเมินที่ปรากฏชัดเจนตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลของผู้ใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง สำหรับในส่วนของข้อจำกัดในบางกรณีหากข้อมูลที่ใช้ในการประเมินมีความทับซ้อนกันก็อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์การได้

สเตกยังได้นำเสนอแนวความคิดการประเมินผลที่ไม่ยึดกับวัตถุประสงค์เป็นหลัก ประกอบไปด้วยกระบวนการประเมินอย่างเป็นระบบ ดังต่อไปนี้

๑. การพูดคุยกับบุคลากรและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
๒. การกำหนดขอบเขตภาพรวมของกิจกรรมโครงการ
๓. การกำหนดวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมทั้งหมดของโครงการ
๔. ค้นหาจุดมุ่งหมายและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
๕. รวบรวมประเด็นหรือปัญหาต่างๆ ที่คาดว่าจะนำมาประเมิน
๖. กำหนดข้อมูลที่จำเป็นตามประเด็นปัญหาที่กำหนดไว้
๗. การคัดเลือกผู้ตัดสินใจ ผู้สังเกต และเครื่องมืออย่างเป็นระบบ
๘. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวม
๙. เตรียมกรณีศึกษาเพื่อพรรณนาและอธิบาย
๑๐. กำหนดชี้ชัดประเด็นปัญหาของผู้ที่เกี่ยวข้อง
๑๑. เตรียมและนำเสนอการจัดทำรายงานอย่างเป็นทางการ

กล่าวโดยสรุป แนวความคิดและทฤษฎีการประเมินผลแบบการตอบสนองของสเตกจะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของโครงการที่ได้กำหนดไว้ การจัดทำโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและตอบสนองความต้องการของประชาชน การใช้แนวความคิดของสเตกเข้ามาประเมินจะเป็นการสนับสนุนให้เกิดปรากฏการณ์ที่มีความชัดเจนว่าโครงการหรือกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงหรือไม่ มากน้อยเพียงใด อีกทั้งการใช้แนวความคิดนี้เข้ามาควบคู่กับการประเมินตามยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน อันประกอบไปด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น รวมถึงด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งข้อมูลในแต่ละยุทธศาสตร์มีการดำเนินโครงการตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ถือได้ว่าเป็นข้อมูลเดี่ยวที่ไม่มีการทับซ้อนกัน การใช้แนวความคิดของ สเตก เข้ามาประเมินก็จะช่วยลดข้อขัดแย้งภายในเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้

๓. แนวความคิดการประเมิน CIPP Model

แนวความคิดการประเมินผลแบบ ชิปปโมเดล (CIPP Model) ของ Daniel L. Stufflebeam (Stufflebeam, ๒๐๐๗; Stufflebeam and Shinkfield, ๒๐๐๗) เป็นกระบวนการประเมินอย่างเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ คุณค่า และความสำคัญของสิ่งที่มุ่งนำมาประเมิน เพื่อใช้ในการตัดสินใจบนพื้นฐานของมาตรฐานการประเมิน ครอบคลุมหลักการรรถประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความชอบธรรม ความถูกต้อง การนำชิปปโมเดล ไปใช้ในการประเมินต่าง ๆ จะต้องมุ่งเน้นไปยังผู้ใช้งานการประเมิน ซึ่ง CIPP Model ประกอบไปด้วย

Context Evaluation เป็นการประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อมก่อนที่จะลงมือทำโครงการใด มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดหลักการหรือเหตุผลที่มีความเหมาะสมในการดำเนินโครงการว่ามีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ได้รับประโยชน์ จำนวนสินทรัพย์ที่ครอบครอง และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายใต้บริบทสิ่งแวดล้อม ในการประเมินจะต้องพิจารณาตลอดการดำเนินโครงการ

Input Evaluation เป็นการประเมินสิ่งนำเข้าเพื่อการวางแผน การเลือกกลยุทธ์ที่มีความเหมาะสมและเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและมีความเป็นไปได้ ตลอดจนงบประมาณที่เกี่ยวข้องตลอดการดำเนินโครงการ

Process Evaluation เป็นการประเมินกระบวนการในการปฏิบัติงานของโครงการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการติดตามทั้งในด้านการติดตามเอกสารและกิจกรรมอื่น ๆ ที่ดำเนินการในอีกแห่งหนึ่ง การประเมินกระบวนการยังเกี่ยวข้องกับการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นอีกด้วย

Product Evaluation เป็นการประเมินผลผลิตเพื่อเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ เช่น การประเมินผลกระทบ การประเมินประสิทธิผล คุณภาพ และความสำคัญของผลลัพธ์ที่ได้จากการกำหนดเป้าหมายไว้ตั้งแต่แรกเริ่มโครงการ การประเมินความสำเร็จในรูปแบบเปรียบเทียบนี้ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปประยุกต์ใช้กับโครงการอื่น ๆ ได้

จากแนวความคิดของ CIPP Model ที่ได้อธิบายความหมายข้างต้น ประเด็นที่ควรนำมาประเมินควบคู่กันสามารถแบ่งออกได้เป็น ๔ ประเภท คือ

๑. แนวทางในการตัดสินใจเพื่อประเมินโครงการ ควรพิจารณาถึงความสำคัญของสภาพสถานะแวดล้อมในขณะนั้นว่า การกำหนดวัตถุประสงค์สอดคล้องกับแผนและขั้นตอนในการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร

๒. แนวทางในการตัดสินใจเพื่อการประเมินโครงการควรพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้าว่ามีความสอดคล้องกับการกำหนดโครงสร้างของแผนงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของโครงการหรือไม่อย่างไร

๓. การควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดจะต้องใช้การตัดสินใจที่อาศัยการประเมินกระบวนการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขแนวทางในการดำเนินงานให้ได้ผลดี มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๔. การยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการในอนาคตจะต้องอาศัยการตัดสินใจในข้อมูลของการทบทวนโครงการว่ามีความสมบูรณ์หรือมีจุดบกพร่องในส่วนใดบ้าง เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป แนวคิดในการประเมินผลของ Stufflebeam เป็นต้นแบบของการประเมินอย่างมีระบบ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจดำเนินโครงการในแต่ละประเภท หากพิจารณาการประเมินแบบ CIPP Model ให้มากขึ้น ผู้ประเมินมีความคิดเห็นว่า บทบาทของ CIPP Model จะมีลักษณะของการประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) กล่าวคือ เป็นแนวทางที่ชี้แนะการตัดสินใจที่จะพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในระหว่างการนำโครงการไปปฏิบัติเพื่อรักษาคุณภาพของโครงการ และบทบาทของการประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) เป็นการใช้อ้างอิงที่ได้จากการประเมินนำมาตัดสินคุณภาพ ความคุ้มค่า และความสำคัญของโครงการเมื่อการดำเนินงานได้สิ้นสุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นอกเหนือจากนั้น การใช้แนวความคิด CIPP Model เข้ามาประเมินจะเป็นการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมหรือความเหมาะสม การเลือกใช้ทรัพยากร การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต จะอาศัยข้อมูลเพื่อทำการตัดสินใจประเมินในแต่ละโครงการว่ามีโครงการใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงหาแนวทางแก้ไข เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไขจะเป็นประโยชน์ในเชิงข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ในอนาคต

๔. เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการ

การประเมินผลโครงการเป็นส่วนหนึ่งของความสำคัญในการดำเนินงานพัฒนาราชการส่วนท้องถิ่น ดังนั้น การประเมินโครงการมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยองค์ประกอบด้านเกณฑ์และตัวชี้วัดเพื่อเป็นเครื่องมือกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์และประเมินผลโครงการ ประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ ๘ เกณฑ์ คือ

๑. เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress)

การประเมินความก้าวหน้าจะดำเนินการเพื่อเป็นไปในประโยชน์ของการมุ่งตอบคำถามที่ว่า กิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เป็นไปตามกรอบของระยะเวลาหรือไม่ หรือมีปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ อาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบผลของการดำเนินกิจกรรมกับเป้าหมายที่กำหนดตามแผนประกอบไปด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๑.๑ ผลผลิตเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายรวมในแต่ละช่วงเวลา เป็นการดูผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการว่าประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด เช่น ความยาวของถนนที่สร้างได้ จำนวนแหล่งน้ำขนาดเล็กเพื่อการเกษตร 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 และเพื่อทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้จริงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในภาพรวม

๒. เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency)

การประเมินประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้ กับทรัพยากรที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ทรัพยากรที่ใช้ นอกจากงบประมาณแล้ว ยังหมายรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการ และเวลาที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๒.๑ สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรทางการเงินของโครงการ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการใช้จ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สมประโยชน์ ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดต้นทุนการผลิต

๒.๒ ผลิตภาพต่อกำลังคน เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่โครงการ ซึ่งนอกจากจะเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพแล้ว การดำเนินงานยังแสดงถึงสมรรถนะและศักยภาพของทรัพยากรบุคคลในการดำเนินโครงการ และจะเป็นแนวทางในการปรับขนาดกำลังคนที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในระยะยาวอีกด้วย

๒.๓ ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตในช่วงเวลา อาทิ จำนวนครัวเรือนที่ได้รับการอบรมอาชีพเสริมนอกภาคเกษตรต่อเดือน จำนวนนักเรียนที่เข้าเรียนต่อตามโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาในแต่ละปี จำนวนผู้ประกอบการรายย่อยที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในแต่ละช่วงไตรมาส

๒.๔ การประหยัดทรัพยากรการจัดการ เป็นตัวชี้วัดความสามารถของโครงการในการประหยัดทรัพยากรทางการบริหารจัดการ อาทิ การปรับลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการดำเนินโครงการ การตัดทอนขั้นตอนการปฏิบัติ ซึ่งส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายของโครงการ การประหยัดค่าพลังงานและค่าสาธารณูปโภค การคิดเป็นร้อยละของค่าใช้จ่ายรวม

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 ระดับการ

มีส่วนร่วมสามารถวัดจากจำนวนประชากร ความถี่ระดับและกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการร่วมตัดสินใจ วางแผนและติดตามผล

๓.๓ ระดับความพึงพอใจ เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับ โดยอาจพิจารณาจาก สัดส่วนของประชากรเป้าหมายที่พึงพอใจกับบริการของรัฐ สัดส่วนของครัวเรือนที่พอใจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โครงการ ระดับความพึงพอใจในมาตรการตามโครงการ

๓.๔ ความเสี่ยงของโครงการ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อดูว่าโครงการมีความเสี่ยงในการบรรลุเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการหรือไม่ ซึ่งค่าความเสี่ยงจะประเมินจากการเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมของโครงการ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

๔. เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts)

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

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

๔.๒ ทศนคติและความเข้าใจ เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยมุ่งเรื่องทัศนคติและความเข้าใจของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการ โดยสามารถวัดระดับ (Scale) ทั้งเชิงบวกและลบต่อตัวโครงการเอง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์และมาตรการ นโยบายผลประโยชน์ของโครงการ ความพึงพอใจในการรับบริการ และทัศนคติต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โครงการ

๔.๓ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยให้ความสำคัญเรื่องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบระยะก่อนและหลังมีโครงการ อาทิ สัดส่วนของครัวเรือนที่ยอมรับเทคโนโลยีการผลิตที่รักษาสิ่งแวดล้อม จำนวนเกษตรกรที่ทำการเกษตรแบบธรรมชาติมากขึ้น การปฏิบัติของการใช้ยานพาหนะโดยเคารพกฎจราจรมากขึ้น การออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งมากขึ้น และลดละพฤติกรรมการซื้อสิทธิ์ขายเสียง การลดพฤติกรรมการประพดมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่

๕. เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance)

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องมุ่งพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาตามที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการที่แท้จริง ตลอดจนจะต้องตอบคำถามด้วยว่า แนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาที่เป็นจริงได้หรือไม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

๕.๑ ประเด็นปัญหาหลัก ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเรื่องหรือประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้วและที่ยังไม่สามารถแก้ไข รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามความเร่งด่วน ตามความรุนแรงของปัญหา

๕.๒ มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา เป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นมาตรการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยสามารถดูได้จากมาตรการที่ผู้บริหารโครงการนำมาใช้ตลอดช่วงระยะเวลาของการดำเนินโครงการ และความสอดคล้องกับปัญหาหลัก

๕.๓ ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดถึงความต้องการของผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ อาทิ คำร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ให้แก้ไขปัญหา เพื่อสนองตอบประชากรกลุ่มเป้าหมาย ตามโครงการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินโครงการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องในการดำเนินโครงการ และสนองตอบต่อความต้องการของประชากรเป้าหมาย

๖. เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability)

เป็นเกณฑ์การพิจารณาที่สืบเนื่องจากความสอดคล้อง โดยพิจารณาระดับความต่อเนื่องของกิจกรรมว่าจะสามารถดำเนินต่อไปได้ โดยไม่มีการใช้งบประมาณจากภายนอกโครงการ ความสามารถในการเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ยังหมายถึงรวมถึงความสามารถในการขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่แห่งใหม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

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

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

๖.๓ ความเป็นไปได้ในการขยายผล เป็นตัวชี้วัดความยั่งยืนโดยพิจารณาความสามารถในการพึ่งตัวเอง โอกาสและช่องทางในการขยายผลการดำเนินโครงการ กรณีโครงการประสบผลสำเร็จด้วยดี 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 เป็นตัวชี้วัดความเป็นธรรมโดยให้ความสำคัญทุกกลุ่มย่อยในสังคม อาทิ ความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรแหล่งน้ำแก่กลุ่มเกษตรกรและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ การจัดหาตำแหน่งให้กับผู้ว่างงานและผู้ถูกเลิกจ้าง มาตรการลดผลกระทบทางสังคมปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจที่จัดให้แก่ประชากรทุกสาขาอาชีพ

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

๗.๓ ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น (Intergenerational equity) เป็นตัวชี้วัดที่เน้นความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่นปัจจุบันและชนรุ่นอนาคต (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

เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้านสิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัดจะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการ ในลักษณะที่เป็นพลวัตร ในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัครราชี ลอแม (๒๕๕๑) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดทำแผนพัฒนา ๓ ปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลชากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษาพบว่าการจัดเตรียมการจัดทำแผนพัฒนา ๓ ปี ได้มีการเตรียมความพร้อมและเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรคที่พบในกระบวนการจัดทำแผน คือ ประชาชน และหน่วยงานอื่นไม่ทราบและไม่เข้าใจในแผนพัฒนา ๓ ปี ของ อบต. เนื่องจากการจัดทำประชาคมไม่ได้รับความร่วมมือจากชาวบ้าน เพราะขาดการประชาสัมพันธ์ แผนพัฒนา ๓ ปี ไม่ได้พิจารณาถึงสถานะการเงินการคลังของ อบต. การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนยังน้อยมาก ในทางปฏิบัติโครงการไม่มีการวัดผลและได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายว่าควรมีการติดตามตัวชี้วัดและการประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ควรจะมีความต่อเนื่องในการติดตามและประเมินผลในการนำมาใช้เพื่อปรับปรุงพัฒนางาน

วรวิทย์ บุญรักษา (๒๕๕๔) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพกระบวนการจัดทำแผนและแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า สภาพกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ควรพัฒนาส่งเสริมให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของประชาคมหมู่บ้านในการจัดทำแผนให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อแสวงหาความร่วมมือในการทำงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลและแนวทางการพัฒนา พบว่าสภาพกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลและร่วมกันพิจารณาโครงการหรือแผนงานที่เป็นประเด็นปัญหาและความต้องการของหมู่บ้านและชุมชนต่าง ๆ แนวทางการพัฒนาควรมีการจัดการระบบข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลสู่ระบบสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลด้านต่าง ๆ ของท้องถิ่นให้ครอบคลุมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การวิเคราะห์ข้อมูลและแนวทางการพัฒนา พบว่า สภาพกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีการจัดลำดับความสำคัญของแนวทางการพัฒนาที่สามารถเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนได้ การกำหนดทางเลือกและแนวทางการพัฒนา พบว่า สภาพกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ควรใช้หลักความจริง ความจำเป็นและความต้องการสูงสุดของประชาชนในชุมชน มาจัดลำดับความสำคัญ แล้วนำมาพิจารณาหาข้อสรุปเพื่อกำหนดทางเลือก โดยให้พิจารณาคัดเลือกโครงการและกิจกรรมที่มีจากความต้องการของประชาชนอย่างจริงจังมากกว่าความต้องการของผู้บริหาร การลงมือปฏิบัติและแนวทางการพัฒนา พบว่า ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและพิจารณาโครงการ ควรเพิ่มเงินอุดหนุนและเงินรายได้ และการรายงานการปฏิบัติงานทุก ๓ เดือน การติดตามประเมินผลและแนวทางการพัฒนา ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนทุกขั้นตอนและเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าร่วมติดตามประเมินผลด้วย

ยุทธนา ปิงชัย (๒๕๕๕) ศึกษาการประเมินแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบลปางยาว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติ และปรับปรุงการนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล โดยใช้ข้อมูลจากแผนพัฒนาสามปีและรายงานการติดตามประเมินผลแผนประจำปี การสนทนากลุ่มจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง และผู้นำชุมชน

ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลปางยางคก ยังไม่สามารถดำเนินการตามแผนพัฒนาสามปีได้มากนัก กล่าวคือ สามารถนำโครงการในแผนไปดำเนินการได้เพียงร้อยละ ๔๙ ของจำนวนโครงการทั้งหมดในแผน ซึ่งพบว่ามีสาเหตุมาจากการขาดศักยภาพด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติ ทำให้ไม่สามารถนำนโยบายของผู้บริหารไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน และไม่สามารถตอบสนองแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม สำหรับในส่วนของแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดแนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมถึงการสร้างความสำเร็จในภารกิจและหน้าที่ในการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่มีศักยภาพด้านงบประมาณที่สูงกว่า

ทรศนันท์ สมภาวิ และประกายศรี ศรีรุ่งเรือง (๒๕๕๘) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปี พ.ศ.๒๕๕๔-๒๕๕๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.๒๕๕๔-๒๕๕๖) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๘ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.๒๕๕๔-๒๕๕๖) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนทั้ง ๖ ด้าน คือ ด้านการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิต นอกจากนี้พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี ดังนี้คือ ผู้บริหารควรออกพบปะประชาชนเพื่อรับทราบปัญหา และความต้องการที่แท้จริง การจัดซื้อจัดจ้างงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องปรับปรุงให้มีความรวดเร็ว โปร่งใสมากขึ้นกว่าเดิม และขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเน้นปรับปรุงดูแลการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมให้มากกว่า ด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข

ประภัสสร เกื้อกุล (๒๕๕๙) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนพัฒนา ๓ ปี ของเทศบาลตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา ๓ ปี ของเทศบาลตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งสิ้น ๓๖๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการจัดทำแผนพัฒนา ๓ ปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมาเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการประสานงาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ และด้านการนำแผนไปปฏิบัติ สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนพัฒนา ๓ ปี พบข้อเสนอแนะ คือ บุคลากรควรค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อช่วยขับเคลื่อนการจัดทำ

แผนพัฒนา ๓ ปี ด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์เทศบาลควรจัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการประสานงานมีข้อเสนอแนะ ควรมีการนัดประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนควรใส่ใจและเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนมากขึ้น ด้านการนำไปปฏิบัติ เมื่อมีการประกาศใช้แผนพัฒนา ๓ ปีแล้วควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

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

สิริรัตน์ บุรุษิติ (๒๕๕๙) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีบ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีบ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลโคกปีบ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในปี ๒๕๕๙ จำนวน ๓๗๕ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) ประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีบ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ใน ๖ ด้าน มีค่าความเชื่อมั่น .๙๐ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่าที่ (t-test) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีบ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์ยกรรมและการท่องเที่ยว เป็นอันดับสุดท้าย

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยในบทนี้จึงเป็นการนำเสนอสาระสำคัญและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินตามกรอบแนวคิดที่กำหนด ดังนี้

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

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ คณะผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของประเมิน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ศึกษากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนา และการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประกอบด้วย
 - ๑.๑ กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)
 - ๑.๒ ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) กับวิสัยทัศน์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
 - ๑.๓ ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) กับการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
๒. ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
๓. ศึกษาการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประกอบด้วย
 - ๓.๑ การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๓.๒ ผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๔. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม และแยกรายยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประกอบด้วย

๔.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๔.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๔.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๔.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

๔.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น

๔.๖ ด้านบริหารจัดการที่ดี

๕. ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในอนาคต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพื่อการประเมิน ๓ กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๑. ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ จำนวน ๑๓๒,๐๖๔ คน และกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๑,๕๘๐ คน ทั้งนี้ ผู้ประเมินได้จำแนกขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ตามเขตพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๔ เขตพัฒนา (ดังแสดงในตารางที่ ๓.๑) เพื่อประเมินกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ดังแสดงในตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามเขตพัฒนา

ลำดับที่	เขตการพัฒนา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๑	๒๗,๐๐๒	๓๙๔
๒.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๒	๓๓,๔๔๘	๓๙๕
๓.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๓	๒๙,๕๖๔	๓๙๕
๔.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๔	๔๒,๐๕๐	๓๙๖
รวม		๑๓๒,๐๖๔	๑,๕๘๐

๒. กลุ่มองค์กรภาคประชาชน ได้แก่ ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี แกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน และกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๒๔๔ คน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ การแก้ไขปัญหาการตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวมและแยกรายยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ดังแสดงในตารางที่ ๓.๒

ตารางที่ ๓.๒ ประชากรกลุ่มองค์กรภาคประชาชน

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรภาคประชาชน	ประชากร (คน)
๑.	กลุ่มประธานชุมชน	๗๐
๒.	กลุ่มแกนนำสตรี	๓๑
๓.	กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน	๖๖
๔.	กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ	๓๕
๕.	กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน	๒๑
๖.	กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ	๒๑
รวม		๒๔๔

สำหรับการคัดเลือกกลุ่มองค์กรภาคประชาชน คัดเลือกตามเขตพัฒนา เขตละ ๖ – ๑๐ คน ในแต่ละเขตการพัฒนาผู้ประเมินได้คัดเลือกตัวแทนจากกลุ่มองค์กรภาคประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง พนักงานครู ในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๑,๒๖๕ คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนบุคลากรจากทุกส่วนงานของเทศบาล จำนวน ๒๘ คน โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และการแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จนกว่าข้อมูลครบถ้วนตามประเด็นการประเมิน จึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ออกแบบให้สอดคล้องกับขอบเขตเนื้อหาของ การประเมิน โดยจำแนกออกเป็น ๓ ชุด ดังนี้

๑. แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการเก็บข้อมูลจากรูปแบบของคำถามเป็นชุดๆ ที่ได้ถูกรวบรวมไว้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบ เพื่อใช้วัดสิ่งที่ผู้ประเมินต้องการจะวัดจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและบุคลากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งให้ได้ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการประเมินกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ทั้งนี้ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ท (Linker's Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามนั้น คณะผู้ประเมินได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถามแล้วนั้น ไปทำการทดสอบจำนวน ๓๐ ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามว่าข้อคำถามในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า มีระดับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ ๐.๘๖ ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมาก หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

๒. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นปัญหาที่เฉพาะเจาะจง รวมทั้งมีลักษณะของการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนา ซึ่งการสนทนากลุ่มมีผู้ร่วมประมาณ ๖-๑๐ คน ประกอบด้วย ตัวแทนกลุ่มองค์กรภาคประชาชนและประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อตอบวัตถุประสงค์ทั้งหมดในการประเมินครั้งนี้

๓. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และผู้บริหารของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยมีแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังแสดงในตารางที่ ๓.๓

ตารางที่ ๓.๓ แสดงรายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์

ประเด็นตามวัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	เทคนิค/วิธีการ	แหล่งข้อมูล
๑. ศึกษากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนา และการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	๑.๑ กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)	- ศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ - แบบสัมภาษณ์	- เอกสารการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)
	๑.๒ ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) กับวิสัยทัศน์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	- ศึกษาเอกสาร - แบบสัมภาษณ์	- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)
	๑.๓ ความสอดคล้องระหว่างแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) กับการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	- ศึกษาเอกสาร - แบบสัมภาษณ์	- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) - เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒
๒. ศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	- ศึกษาเอกสาร - แบบสอบถาม	- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) - แผนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ - เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ -เจ้าหน้าที่
๓. ศึกษาการแก้ไขปัญหาการตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	๓.๑ การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	- แบบสนทนากลุ่ม	- ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี - กลุ่มองค์กรภาคประชาชน
	๓.๒ ผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาล	- แบบสนทนากลุ่ม	- ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี - กลุ่มองค์กรภาค

ตารางที่ ๓.๓ (ต่อ)

ประเด็นตามวัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	เทคนิค/วิธีการ	แหล่งข้อมูล
	นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒		ประชาชน
๔. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒.ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ๓.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๔.ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๕.ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น ๖.ด้านบริหารจัดการที่ดี	- แบบสอบถาม - สันทนากลุ่ม	- ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี - กลุ่มองค์กรภาคประชาชน
๕. ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในอนาคต	จุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในอนาคต	- ผู้ประเมิน สังเคราะห์ ข้อมูล	- ข้อมูลจาก Data Analysis และ Content Analysis จากประเด็นที่ศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. แบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละหรืออัตราส่วนร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลด้านความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ตามมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต (Linker's Scale) ในกรณี ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕), มาก (๔), ปานกลาง (๓), น้อย (๒) และน้อยที่สุด (๑) และมีการแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ 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. การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอเป็นความเรียง ซึ่งเป็นวิธีการในทางสังคมศาสตร์เพื่อการศึกษาเนื้อหาของเอกสาร ตามประเด็นศึกษาซึ่งประกอบด้วย กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะ

บทที่ ๔

ผลการประเมิน

ผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยดำเนินการศึกษาประเมินตามวัตถุประสงค์ทั้ง ๕ ข้อ และครอบคลุมแผนการดำเนินงานทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์คณะผู้ประเมินได้กำหนดประเด็นการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

๑. กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนา และการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๒. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๓. การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๕. ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

ผลการประเมินแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

๑. กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาและการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ผลการประเมินด้านนี้ได้ประมวลจากเอกสารแผนพัฒนาของเทศบาลและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชน เจ้าหน้าที่กองวิชาการและแผนงาน นอกจากนี้ ผู้ประเมินยังได้ศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อประเมินกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีกับกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอผลการประเมินตามลำดับ ดังนี้

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นได้มีการดำเนินการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหาความต้องการ นำมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการเพิ่มเติมแผนพัฒนาท้องถิ่น แต่ยังไม่พบปัญหาในการจัดทำแผนจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มดังนี้

๑. ประเด็นปัญหาที่เร่งด่วนของประชาชนไม่ได้รับการพิจารณาเข้าสู่แผนพัฒนา ทำให้การแก้ไขปัญหาไม่ตรงกับความต้องการที่เร่งด่วนของประชาชน

๒. ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อพิจารณาเข้าสู่แผนพัฒนา
๓. วันและเวลาในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาไม่เอื้ออำนวยต่อประชาชน
๔. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลไม่หลากหลายส่งผลให้ประชาชนขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการจัดทำแผนพัฒนา
๕. ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลง มีระยะเวลาจำกัดทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่ทำประชาคมในแต่ละชุมชนได้

๒. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้กำหนดแผนงานโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ซึ่งระบุจำนวนโครงการและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำแนกรายยุทธศาสตร์ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนโครงการและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)

ยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ/งบประมาณ	
	จำนวนโครงการ	งบประมาณ
๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๘๘	๒๔๑,๗๐๕,๐๐๐
๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๗	๘,๖๐๐,๐๐๐
๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕	๙,๑๒๗,๒๐๐
๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๑๕	๒๑๐,๙๕๙,๓๙๐
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๗๐	๒๒๗,๗๖๐,๓๐๐
๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๒๙	๖๙,๑๘๓,๐๐๐
รวม	๓๑๔	๗๖๗,๓๓๔,๘๙๐

จากตารางที่ ๔.๑ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้กำหนดแผนงานโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีการระบุแผนงานโครงการ ๖ ยุทธศาสตร์ จำนวน ๓๑๔ โครงการ งบประมาณรวม ๗๖๗,๓๓๔,๘๙๐ บาท

จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จากทุกแหล่งงบประมาณ (เงินตามเทศบัญญัติ และเงินสะสม ดังแสดงในตารางที่ ๔.๒

ตารางที่ ๔.๒ โครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ

ยุทธศาสตร์	โครงการและงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒			
	โครงการ/งบประมาณตามแผน		โครงการ/งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	
	โครงการ	งบประมาณ	โครงการ	งบประมาณ
๑.ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๘๘	๒๔๑,๗๐๕,๐๐๐	๘๔	๒๕๒,๑๒๘,๙๖๐
๒.ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๗	๘,๖๐๐,๐๐๐	๖	๖,๘๗๔,๐๐๐
๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕	๙,๑๒๗,๒๐๐	๕	๙,๑๒๗,๒๐๐
๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๑๕	๒๑๐,๙๕๙,๓๙๐	๑๐๘	๑๙๓,๑๓๙,๒๙๐
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น	๗๐	๒๒๗,๗๖๐,๓๐๐	๔๔	๑๙๗,๖๗๙,๘๔๐
๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๒๙	๖๙,๑๘๓,๐๐๐	๒๖	๔๓,๑๕๓,๐๐๐
รวม	๓๑๔	๗๖๗,๓๓๔,๘๙๐	๒๗๓	๗๐๒,๑๐๒,๒๙๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าภาพรวมมีการระบุโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๓๑๔ โครงการ งบประมาณ ๗๖๗,๓๓๔,๘๙๐ บาท ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการตามแผนจากทุกแหล่งงบประมาณ จำนวน ๒๗๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๔ ของโครงการตามแผน งบประมาณรวม ๗๐๒,๑๐๒,๒๙๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ ของงบประมาณตามแผน โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีการกำหนดโครงการไว้ในแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มากที่สุดจำนวน ๑๕๕ โครงการ และได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการ ๑๐๘ โครงการ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมีการระบุงบประมาณตามแผนมากที่สุด จำนวน ๒๔๑,๗๐๕,๐๐๐ บาท และได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานมากที่สุด จำนวน ๒๕๒,๑๒๘,๙๖๐ บาท

สรุปจำนวนโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นรายยุทธศาสตร์และที่ได้ดำเนินการ (ดำเนินการแล้วเสร็จและอยู่ระหว่างดำเนินการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๓

ตารางที่ ๔.๓ โครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและที่ได้ดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ยุทธศาสตร์	โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒		ร้อยละ
	โครงการตามแผน	โครงการที่ได้ดำเนินการ	
๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๘๔	๘๓	๙๘.๘๑
๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๖	๖	๑๐๐.๐๐
๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕	๔	๘๐.๐๐
๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๐๘	๑๐๕	๙๗.๒๒
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๔๔	๔๒	๙๕.๔๕
๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๒๖	๒๓	๘๘.๔๖
รวม	๒๗๓	๒๖๓	๙๖.๓๔

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าภาพรวมมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๒๗๓ โครงการ มีการดำเนินการจำนวน ๒๖๓ โครงการคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๔ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีการดำเนินโครงการสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๑ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีการดำเนินโครงการต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

สรุปจำนวนงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่นรายยุทธศาสตร์ที่ได้รับจัดสรรและดำเนินการเบิกจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๔

ตารางที่ ๔.๔ งบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ได้รับจัดสรรกับงบประมาณที่ดำเนินการเบิกจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ยุทธศาสตร์	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒		ร้อยละ
	งบประมาณที่จัดสรร	งบประมาณที่เบิกจ่าย	
๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๒๕๒,๑๒๘,๙๖๐	๒๑,๗๐๑,๖๕๔.๐๕	๘.๖๑
๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๖,๘๗๔,๐๐๐	๖,๐๙๙,๔๙๔	๘๘.๗๓
๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๙,๑๒๗,๒๐๐	๘,๑๔๓,๑๑๗	๘๙.๒๒
๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๙๓,๑๓๙,๒๙๐	๑๕๙,๕๐๗,๐๕๒.๕๐	๘๒.๕๙
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๑๙๗,๖๗๙,๘๔๐	๙๖,๕๖๙,๘๔๓.๖๘	๔๘.๘๕
๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๔๓,๑๕๓,๐๐๐	๔,๐๗๒,๓๙๖.๓๐	๙.๔๔
รวม	๗๐๒,๑๐๒,๒๙๐	๒๙๖,๐๙๓,๕๕๗.๕๓	๔๒.๑๗

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าภาพรวมมีการจัดสรรงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ รวมจำนวน ๗๐๒,๑๐๒,๒๙๐ บาท โดยดำเนินการเบิกจ่ายแล้วจำนวน ๒๙๖,๐๙๓,๕๕๗.๕๓ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๗ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีการเบิกจ่ายงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๒ รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๓ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมีการเบิกจ่ายงบประมาณต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๑ เนื่องจากโครงการส่วนใหญ่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ

๓. การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่า มีปัญหาและผลกระทบจากการดำเนินงานซึ่งสามารถจำแนกได้ตามยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีปัญหาและผลกระทบบางประการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ดังนี้

๑.๑ ขาดการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ของประชาชนในการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานนำไปสู่การส่งผลกระทบต่อชุมชนและประชาชนในพื้นที่ก่อสร้าง เช่น การขุดเจาะถนน การปรับพื้นผิวเส้นทางจราจร เป็นต้น

๑.๒ การแสดงความคิดเห็นในโครงการของประชาชนในพื้นที่ไม่ได้รับความใส่ใจจากเทศบาล ทำให้นำไปสู่ความผิดพลาดที่ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ก่อสร้างได้รับความเดือดร้อน เช่น การสร้างถนน การขุดเจาะถนน เป็นต้น

๑.๓ ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการให้ประชาชนรับทราบ และประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินโครงการ

๑.๔ โครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จไม่ได้คุณภาพเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการซึ่งทำให้ประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อน

๑.๕ เทศบาลขาดการวิเคราะห์ถึงผลกระทบจากการดำเนินการก่อสร้าง ส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากผลกระทบที่เกิดขึ้น

๑.๖ ผลจากการดำเนินโครงการไม่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ส่งผลให้ประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อน

๑.๗ การแก้ไขปัญหาของเทศบาลขาดการวางแผนในระยะยาวและเป็นการแก้ไขอย่างไม่ยั่งยืน

๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีปัญหาและผลกระทบ ดังนี้

๒.๑ เทศบาลมีการจัดโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ พบว่า ยังขาดการติดตามผลการดำเนินโครงการและขาดการสนับสนุนโครงการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งลักษณะที่เกิดขึ้นโดยส่วนใหญ่จะเป็นการให้ความรู้ในการประกอบอาชีพแก่ประชาชน แต่ไม่มีการกำหนดแผนหรือวิธีการในการนำสินค้าออกสู่ตลาด

๒.๒ ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เนื่องจากเทศบาลได้มีการว่าจ้างบริษัทเอกชนในการดำเนินโครงการและกิจกรรมในด้านดังกล่าว ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน อีกทั้งประชาชนไม่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานดังกล่าว

๒.๓ เทศบาลขาดการสนับสนุนชุมชนในการผลักดันให้เกิดโอกาสทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวชุมชน

๒.๔ กลุ่มทุนภายนอกที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในพื้นที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประชาชนในพื้นที่ ส่งผลให้ธุรกิจขนาดเล็กของประชาชนไม่สามารถแข่งขันกับทุนขนาดใหญ่ได้ต้องปิดกิจการไปจำนวนมาก

๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีปัญหาและผลกระทบ ดังนี้

๓.๑ ปัญหาระบบการจัดการขยะพบว่า ไม่มีระบบการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เกิดจาก ๑) ปริมาณขยะในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีจำนวนมาก เนื่องด้วยมีประชากรทั้งที่เป็นประชากรตามทะเบียนราษฎรในพื้นที่และประชากรแฝงจำนวนมาก ๒) ประชาชนขาดจิตสำนึกในการจัดการขยะจากครัวเรือน ๓) การจัดเก็บขยะไม่ทั่วถึง ๔) ช่วงระยะเวลาการจัดเก็บขยะไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน กล่าวคือ มีการจัดเก็บขยะเฉพาะช่วงเวลาเย็น นอกเหนือจากเวลาดังกล่าว พบว่าไม่มีการจัดเก็บขยะเพิ่มเติม รวมถึงไม่มีการจัดเก็บขยะที่ล้นถังและบริเวณรอบๆ ถังขยะให้เรียบร้อย

๓.๒ ปัญหามลพิษทางเสียง เกิดจากสถานบันเทิงยามค่ำคืนในพื้นที่เทศบาลซึ่งเทศบาลไม่ได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง

๓.๓ ปัญหามลพิษทางน้ำ ซึ่งเกิดจากระบบการควบคุมดูแลระบบการบำบัดน้ำเสียไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสถานประกอบการบางแห่งไม่มีระบบการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้เทศบาลได้มีการประชุมเพื่อแก้ไขแต่ยังพบว่าไม่มีการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๔ ปัญหามลพิษทางอากาศ ด้วยจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วในเขตเทศบาล รวมถึงการขาดความจริงใจในการควบคุมการปล่อยควันเสียของรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน

๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีปัญหาและผลกระทบ ดังนี้

๔.๑ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในพื้นที่ยังไม่ครอบคลุม ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นวัยพึ่งพาได้แก่ เด็กและผู้สูงอายุเท่านั้น สืบเนื่องจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายไม่ได้ให้ความสนใจต่อกิจกรรมที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการให้ รวมถึงในบางกรณีกิจกรรมที่จัดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่

๔.๒ เจ้าหน้าที่เทศบาลควรเป็นผู้แสดงบทบาทหลักในการส่งเสริมด้านคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชน

๔.๓ ขาดกระบวนการที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน กล่าวคือควรวางแผนในการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่นำไปสู่การป้องกันมากกว่าแก้ไข

๔.๔ พบว่าโครงการหรือกิจกรรมที่ประสบความสำเร็จเป็นที่พึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกกระบวนการ ประเด็นนี้จึงเป็นสิ่งที่เทศบาลควรเห็นความสำคัญของประชาชน

๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นมีปัญหาและผลกระทบ ดังนี้

๕.๑ การจัดการศึกษานอกระบบยังไม่ทั่วถึง ได้แก่ สถานที่สืบค้นข้อมูลและแหล่งเรียนรู้ประจำชุมชน

๕.๒ การจัดกิจกรรมสืบสานศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะประเพณีชักพระ พบว่า การจัดกิจกรรมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานียังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชน กล่าวคือ ทางเทศบาลได้มอบหมายให้หน่วยงานภาคเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดกิจกรรม ส่งผลให้ภาคชุมชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม อีกทั้งการจัดกิจกรรมประเพณีชักพระที่ดำเนินการโดยภาคเอกชนไม่ได้แสดงให้เห็นถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมดั้งเดิมของชาวจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๕.๓ ประเพณีท้องถิ่นถูกละเลยและขาดการสนับสนุนจากเทศบาลส่งผลให้ประเพณีที่มีคุณค่าเริ่มสูญหายไปจากชุมชนท้องถิ่น

๕.๔ วัฒนธรรมท้องถิ่นกำลังสูญหายไปภายใต้บริบทสังคมแบบใหม่ ดังนั้นเทศบาลควรปลูกฝังวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อให้เยาวชนรุ่นใหม่ได้ตระหนัก เข้าใจ และหวงแหนในวัฒนธรรมของท้องถิ่นตนเอง เช่น บรรจุหลักสูตรวิชาวัฒนธรรมท้องถิ่นเข้าสู่ระบบการศึกษาในทุกรูปแบบ เป็นต้น

๖. ด้านบริหารจัดการที่ดี พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านบริหารจัดการที่ดี มีปัญหาและผลกระทบดังนี้

๖.๑ ขาดกระบวนการมีส่วนร่วมจากประชาชนอย่างทั่วถึงในทุกกิจกรรม เนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้านเวลาของประชาชน กล่าวคือ ประชาชนมีความจำเป็นต้องประกอบอาชีพในวัน เวลาราชการ ในขณะที่บุคลากรของเทศบาลไม่มีการปฏิบัติงานในวันเสาร์และอาทิตย์ ซึ่งเป็นวันและเวลานอกราชการ ทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลไม่สอดคล้องในมิติของเวลา

๖.๒ ข้อเสนอหรือความต้องการหรือโครงการของชุมชนที่ได้เสนอให้แก่เทศบาลไม่ได้ถูกนำไปบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเทศบาลหรือเทศบัญญัติ เพราะชุมชนไม่มีอำนาจการต่อรองในสภาเทศบาล

๖.๓ โครงการและแผนที่บรรจุไว้ในเทศบัญญัติโดยส่วนใหญ่เป็นไปตามความต้องการของเทศบาล ซึ่งไม่ได้ตอบสนองความต้องการของชุมชนและประชาชนเท่าที่ควร

๖.๔ สมาชิกสภาเทศบาลแสดงบทบาทและหน้าที่เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่น้อย

๖.๕ บุคลากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีขาดการทำงานในเชิงรุก

๖.๖ การตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นไปอย่างเข้มงวดมากเกินไป จึงเป็นประเด็นหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย

๖.๗ การรับรู้แผนงานโครงการและการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจำกัดอยู่ในเฉพาะคนบางกลุ่มเท่านั้น เช่น ผู้นำชุมชน คณะกรรมการชุมชน อสม. เป็นต้น

๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม และแยกรายยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่า มีความพึงพอใจจากการดำเนินงานซึ่งสามารถจำแนกได้ตามยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน และภาพรวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๕ แสดงจำนวนและค่าร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๑,๕๘๐)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๑๙	๔๕.๕๑
หญิง	๘๖๑	๕๔.๔๙
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒๒	๗.๗๒
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๕๙	๒๙.๐๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๗๖	๒๓.๘๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๙๖	๑๘.๗๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๓๓	๑๔.๗๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๙๔	๕.๙๕
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๘๒	๑๗.๘๕
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๕๐๘	๓๒.๑๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๕๙	๑๐.๐๖
ปริญญาตรี	๕๔๐	๓๔.๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๕๒	๓.๒๙
อื่น ๆ	๓๙	๒.๔๗
๔. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	๒๙๓	๑๘.๕๔
เกษตรกร	๒๐๖	๑๓.๐๔
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๑๒๙	๘.๑๖
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๕๗๕	๓๖.๓๙
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓๒๑	๒๐.๓๒
อื่น ๆ	๕๖	๓.๕๔

ตารางที่ ๔.๕ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๑,๕๘๐)	ร้อยละ
๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า ๕ ปี	๑๗๓	๑๐.๙๕
๕ - ๑๐ ปี	๔๑๐	๒๕.๙๕
๑๑ - ๒๐ ปี	๑๗๐	๑๐.๗๖
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๕๒	๙.๖๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๗๔	๑๗.๓๔
มากกว่า ๔๑ ปี	๔๐๑	๒๕.๓๘
๖. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
๑ - ๓ ครั้ง	๕๒๘	๓๓.๔๒
๔ - ๖ ครั้ง	๕๒๓	๓๓.๑๐
๗ - ๙ ครั้ง	๑๖๙	๑๐.๗๐
๑๐ - ๑๒ ครั้ง	๑๑๕	๗.๒๘
มากกว่า ๑๓ ครั้ง	๒๔๕	๑๕.๕๑

จากตารางที่ ๔.๕ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๙ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๑ มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๕ รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๐ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๘ รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๕ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๙ รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๒ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอยู่ระหว่าง ๕-๑๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๕ รองลงมา มากกว่า ๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๘

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ ๒.๑ ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๖

ตารางที่ ๔.๖ แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาล	๓.๖๗	๐.๘๒	๗๓.๓๙	มาก	๑
๒. เทศบาลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาล	๓.๔๙	๐.๘๒	๖๙.๗๗	มาก	๗
๓. ประชาชนได้มีโอกาสในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินใจในการจัดกิจกรรมโครงการพัฒนาต่างๆของเทศบาล	๓.๕๑	๐.๘๗	๗๐.๑๓	มาก	๕
๔. เทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมในกระบวนการวางแผนพัฒนาเทศบาลตามขั้นตอน	๓.๔๔	๐.๙๐	๖๘.๗๑	มาก	๑๐
๕. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม โครงการต่าง ๆ	๓.๕๔	๐.๘๗	๖๙.๓๘	มาก	๒
๖. เทศบาลได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการการดำเนินงานของเทศบาล เช่น เป็นตัวแทนของชุมชนเป็นกรรมการตรวจรับกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการ เป็นต้น	๓.๔๗	๐.๘๙	๖๙.๒๔	มาก	๘
๗. เทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล	๓.๔๖	๐.๘๙	๖๙.๒๔	มาก	๙
๘. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งานงบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาล	๓.๓๗	๐.๙๕	๖๗.๔๘	ปานกลาง	๑๒
๙. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานตามแผน โครงการ กิจกรรมการพัฒนาของเทศบาล	๓.๔๐	๐.๙๑	๖๗.๙๙	ปานกลาง	๑๑
๑๐. แผนงาน โครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้	๓.๔๙	๐.๘๗	๗๐.๘๗	มาก	๖
๑๑. แผนงานโครงการพัฒนาของเทศบาลในรอบปีที่ผ่านมาเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นทำให้ภาพรวมของชุมชนในด้านต่างๆ ดีขึ้น	๓.๕๔	๐.๙๑	๖๗.๙๙	มาก	๓
๑๒. แผนงานโครงการพัฒนาของเทศบาลทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น	๓.๕๓	๐.๘๗	๗๐.๗๐	มาก	๔
ภาพรวม	๓.๕๙	๐.๘๘	๖๙.๘๕	มาก	

จากตารางที่ ๔.๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๙$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๕ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = ๓.๖๗$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๙ รองลงมาคือ ประเด็นเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ($\bar{X} = ๓.๕๔$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๘ ส่วนประเด็นประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๓.๓๗$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๘

ตอนที่ ๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานแยกรายยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานแยกรายยุทธศาสตร์และการอำนวยความสะดวกในกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๗ - ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๗ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน	๓.๘๑	๐.๘๗	๗๖.๒๘	มาก	๑
๒. การก่อสร้าง การปรับปรุงทางเดินเท้า	๓.๖๑	๐.๘๘	๗๒.๑๙	มาก	๖
๓. การก่อสร้างและบำรุงรักษาสะพาน ท่าเทียบเรือ	๓.๖๓	๐.๘๖	๗๒.๕๑	มาก	๕
๔. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบท่อระบายน้ำ คูคลอง ระบายน้ำ และระบบการระบายน้ำ	๓.๕๕	๐.๘๖	๗๑.๐๓	มาก	๙
๕. การปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ	๓.๖๗	๐.๘๕	๗๓.๔๖	มาก	๔
๖. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปา หรือระบบน้ำประปา	๓.๖๘	๐.๘๑	๗๓.๕๒	มาก	๓
๗. การจัดระเบียบระบบการจราจร	๓.๕๗	๐.๘๖	๗๑.๔๖	มาก	๘
๘. การปรับปรุงการจัดวางผังเมือง	๓.๕๘	๐.๘๔	๗๑.๕๓	มาก	๗
๙. การปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา และสถานที่นันทนาการต่างๆ	๓.๗๑	๐.๘๓	๗๔.๒๕	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๖๕	๐.๘๖	๗๒.๙๑	มาก	

จากตารางที่ ๔.๗ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๕$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๑ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการก่อสร้าง การปรับปรุงถนนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = ๓.๘๑$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๘ รองลงมาคือประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา และสถานที่นันทนาการต่าง ๆ ($\bar{X} = ๓.๗๑$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๕ ส่วนประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบท่อระบายน้ำ คู คลอง ทางระบายน้ำ และระบบการระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๓.๕๕$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๓

ตารางที่ ๔.๘ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน	๓.๖๐	๐.๘๔	๗๒.๐๑	มาก	๓
๒. การพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ / ร้านค้า ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน	๓.๕๙	๐.๘๔	๗๑.๗๓	มาก	๕
๓. การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ	๓.๖๐	๐.๘๕	๗๑.๙๑	มาก	๔
๔. การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวให้มีความรู้เพื่อพร้อมในการปฏิบัติงาน	๓.๕๗	๐.๘๕	๗๑.๓๕	มาก	๗
๕. การส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชน ออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศ	๓.๕๑	๐.๘๖	๗๐.๒๒	มาก	๘
๖. การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การแห่เรือพระ การแข่งขันเรือยาว	๓.๗๔	๐.๘๓	๗๔.๘๕	มาก	๑
๗. การสนับสนุนและส่งเสริมสินค้า OTOP ภายในชุมชนให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง	๓.๕๗	๐.๘๘	๗๑.๓๙	มาก	๖
๘. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การกำหนดและบังคับใช้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง	๓.๖๘	๐.๘๔	๗๓.๖๑	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๖๑	๐.๘๕	๗๒.๑๘	มาก	

จากตารางที่ ๔.๘ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๘ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การแห่เรือพระ การแข่งขันเรือยาว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๕ รองลงมาคือประเด็นการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การกำหนดและบังคับใช้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 3.68$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๑ ส่วนประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.51$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๒

ตารางที่ ๔.๙ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การบริหารจัดการการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่างๆ	3.51	0.85	70.11	มาก	5
๒. การบริหารจัดการระบบการบำบัดน้ำเสีย	3.49	0.89	69.82	มาก	6
๓. การกำหนดมาตรการและควบคุมมลพิษทางอากาศ เช่น ฝุ่นละออง คิววีไฟ รวมถึงการปล่อยควันเสียจากยานพาหนะต่างๆ	3.47	0.91	69.42	มาก	7
๔. การกำหนดมาตรการและควบคุมมลพิษทางเสียง	3.45	0.91	68.96	มาก	8
๕. การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.57	0.88	71.49	มาก	4
๖. การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน	3.60	0.84	72.09	มาก	1
๗. การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ	3.60	0.84	72.09	มาก	2
๘. การรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.60	0.85	72.00	มาก	3
ภาพรวม	3.54	0.87	70.74	มาก	

จากตารางที่ ๔.๙ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๔ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๙ รองลงมาคือประเด็นการพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.60$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๔ ส่วนประเด็นการกำหนดมาตรการและควบคุมมลพิษทางเสียงมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.45$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๖

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชน	๓.๖๖	๐.๗๙	๗๓.๒๐	มาก	๑
๒. การบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๓.๕๓	๐.๘๖	๗๐.๕๔	มาก	๖
๓. การจัดบริการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ และเด็กด้อยโอกาส	๓.๖๔	๐.๘๔	๗๒.๗๗	มาก	๓
๔. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน	๓.๖๓	๐.๘๒	๗๒.๖๓	มาก	๔
๕. การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่าย กลุ่มมูลนิธิต่างๆ ในชุมชน	๓.๖๒	๐.๘๒	๗๒.๔๗	มาก	๕
๖. การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยการจัดโครงการหรือกิจกรรมการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดโครงการออกกำลังกาย การจัดโครงการให้ความรู้ด้านสุขภาพ	๓.๖๕	๐.๘๔	๗๓.๐๑	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๖๒	๐.๘๓	๗๒.๔๔	มาก	

จากตารางที่ ๔.๑๐ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๔ เมื่อ

พิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐ รองลงมาคือประเด็นการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยการจัดโครงการหรือกิจกรรมการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดโครงการออกกำลังกาย การจัดโครงการให้ความรู้ด้านสุขภาพ ($\bar{X} = 3.65$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๑ ส่วนประเด็นการบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๔

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การให้ความสำคัญในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	3.62	0.83	72.49	มาก	๕
๒. การส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาระบบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ	3.61	0.83	72.18	มาก	๖
๓. การจัดโครงการที่เป็นกิจกรรมทางศาสนา	3.63	0.83	72.62	มาก	๔
๔. การส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์	3.74	0.83	74.86	มาก	๒
๕. การส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น ทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน	3.65	0.80	73.00	มาก	๓
๖. การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น	3.78	0.77	75.63	มาก	๑
ภาพรวม	3.67	0.82	73.46	มาก	

จากตารางที่ ๔.๑๑ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๖ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๓ รองลงมาคือประเด็นการทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์ ($\bar{X} = 3.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๖ ส่วนประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาระบบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.61$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๘

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
ด้านบริหารจัดการที่ดี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และตรวจสอบการบริหารจัดการ	๓.๕๐	๐.๘๖	๖๙.๙๑	มาก	๕
๒. มีการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอร์รัปชันอย่างเป็นรูปธรรม	๓.๔๖	๐.๙๒	๖๙.๑๔	มาก	๗
๓. มีการจัดให้มีบริการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	๓.๕๓	๐.๘๕	๗๐.๕๖	มาก	๒
๔. มีการจัดบริการช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลนครและประชาชน เช่น Hotline สายด่วน Line Facebook เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ	๓.๕๖	๐.๘๘	๗๑.๑๘	มาก	๑
๕. มีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมายที่บังคับใช้ให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	๓.๕๐	๐.๘๒	๗๐.๐๙	มาก	๔
๖. มีการจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของเทศบาลเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน	๓.๕๒	๐.๘๔	๗๐.๓๙	มาก	๓
๗. มีความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการ	๓.๔๗	๐.๘๙	๖๙.๓๙	มาก	๖
ภาพรวม	๓.๕๐	๐.๘๗	๗๐.๐๙	มาก	

จากตารางที่ ๔.๑๒ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๙ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดบริการช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลนครและประชาชน เช่น Hotline สายด่วน Line Facebook เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๘ รองลงมาคือประเด็นการจัดให้มีบริการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.53$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๖ ส่วนประเด็นการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอร์รัปชันอย่างเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.46$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑๔

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อให้บริการกับประชาชน	๓.๖๐	๐.๘๒	๗๑.๙๔	มาก	๑
๒. มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน	๓.๖๑	๐.๘๓	๗๒.๑๓	มาก	๒
๓. มีการเตรียมความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร	๓.๕๙	๐.๘๕	๗๑.๗๘	มาก	๔
๔. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประชาชนไว้อย่างชัดเจน	๓.๕๙	๐.๘๕	๗๑.๙๐	มาก	๓
๕. มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	๓.๕๖	๐.๘๔	๗๑.๒๐	มาก	๕
๖. เทศบาลมีการลงพื้นที่พบประชาชน	๓.๔๒	๐.๙๖	๖๘.๔๙	มาก	๖
ภาพรวม	๓.๕๖	๐.๘๖	๗๑.๒๔	มาก	

จากตารางที่ ๔.๑๓ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๖$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๔ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อให้บริการกับประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = ๓.๖๐$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๔ รองลงมาคือประเด็นการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการกับประชาชน ($\bar{X} = ๓.๖๑$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓ ส่วนประเด็นเทศบาลมีการลงพื้นที่พบประชาชนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๓.๔๒$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๙

๕. ศึกษาจุดเด่น จุดด้อยและข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

๕.๑ จุดเด่น

๕.๑.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า เทศบาลสามารถจัดให้มีโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สวนสาธารณะ ระบบไฟฟ้าแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะได้เป็นอย่างดีและมีความพร้อมให้บริการแก่ประชาชน

๕.๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า

(๑) เทศบาลมีการส่งเสริมให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น ประเพณีชักพระทอดผ้าป่าและแข่งขันเรือยาวเป็นประจำทุกปี เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างมาก

(๒) สถานที่ตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว การคมนาคม เศรษฐกิจ และส่วนราชการเอื้อต่อการพัฒนาและส่งเสริมต่อเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๕.๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน

๕.๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า

(๑) เทศบาลได้มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนที่ดี รวมถึงการก่อสร้างและปรับปรุงภูมิทัศน์ในพื้นที่ของเทศบาล ทำให้ประชาชนรู้สึกจรรโลงใจ

(๒) เทศบาลมีการสนับสนุนส่งเสริมให้อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) ขับเคลื่อนและดูแลประชาชนในพื้นที่ ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวมีความเข้มแข็งและทำงานเป็นทีม

๕.๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า

(๑) เทศบาลได้ส่งเสริมให้มีการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

(๒) เทศบาลได้มีการจัดสถานศึกษาที่มีคุณภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ให้

บริการ

๕.๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า

(๑) เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ความต้องการในการพัฒนาซึ่งเป็นกระบวนการเริ่มต้นในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล

(๒) การดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีการดำเนินงานโครงการในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ทุกยุทธศาสตร์ แสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

(๓) เทศบาลได้จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนหลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (line) เว็บไซต์ (Website) เป็นต้น

(๔) โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา

๕.๒ จุดด้อย

๕.๒.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า

(๑) ในเขตเทศบาลบางพื้นที่มีถนน ทางเดินเท้า และทางระบายน้ำ ที่ชำรุดและขาดการปรับปรุง

๕.๒.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า

(๑) ขาดการติดตาม ประเมินผลการดำเนินโครงการและไม่มี การสนับสนุนโครงการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง

(๒) ขาดการวางแผนในการส่งเสริมให้มีการจำหน่ายสินค้าชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม

(๓) เทศบาลขาดความต่อเนื่องในการจัดโครงการฝึกอบรมให้ประชาชนเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว

(๔) ประชาชนขาดโอกาสในการเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าชุมชนในงานเทศกาลต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น เนื่องจากเทศบาลได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนในการจัดงาน

๕.๒.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า

(๑) ในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีปริมาณขยะและของเสียเป็นจำนวนมาก ซึ่งเทศบาลนครสุราษฎร์ธานียังไม่มีระบบการบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ

(๒) เทศบาลยังไม่มี การดำเนินการกับมลพิษต่างๆ อย่างเข้มงวด เช่น มลพิษทางเสียง มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ เป็นต้น

(๓) เทศบาลขาดมาตรการในการจัดการกับสถานประกอบการ อาคาร บ้านเรือน ที่ปล่อยน้ำเสียลงสู่แม่น้ำลำคลอง

๕.๒.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบว่า

(๑) เทศบาลขาดกระบวนการในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน

(๒) พื้นที่สาธารณะที่ใช้สำหรับออกกำลังกาย พักผ่อน และกิจกรรมนันทนาการ รวมถึงอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกาย ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

๕.๒.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า

(๑) การศึกษานอกระบบยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานที่สืบค้นข้อมูลและแหล่งเรียนรู้ประจำชุมชน

(๒) การจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่นขาดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน

๕.๒.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีพบว่า

(๑) ประชาชนขาดโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงาน และตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาล

(๒) เทศบาลขาดการควบคุมดูแลบุคลากรในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ให้มีความซื่อสัตย์สุจริตในอาชีพและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

(๓) เทศบาลขาดการลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง

(๔) เทศบาลขาดการประสานงานกับผู้นำชุมชนในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

(๕) สมาชิกสภาเทศบาลบางท่านไม่ได้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง และไม่ได้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชนอย่างแท้จริง

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(๑) เทศบาลควรมีการพัฒนา ปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า คูระบายน้ำให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

(๒) เทศบาลควรมีการปรับปรุงระบบระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมในระยะยาว

(๓) เทศบาลควรวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินงานก่อสร้าง สิ่งปลูกสร้างต่างๆ เพื่อป้องกันผลกระทบกับประชาชน

(๔) เทศบาลควรมีการประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเสาไฟฟ้า เพื่อจัดระบบสายไฟฟ้าให้เป็นระเบียบ

(๕) ควรมีการปรับปรุงระบบการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน

(๖) การทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับการขุดเจาะถนนหรือก่อสร้าง ควรมีการวางแผนการดำเนินการล่วงหน้าและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

(๗) ควรมีการปรับปรุงระบบแสงสว่างสาธารณะในพื้นที่ชุมชนที่เป็นจุดเสี่ยง

๕.๓.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

(๑) เทศบาลควรมีแนวทางการในการกำหนดกิจการค้าปลีกระบบทุน เพื่อให้ส่งผลกระทบต่อร้านค้าปลีกชุมชน

(๒) ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนอย่างต่อเนื่องและครบวงจร

(๓) ควรมีการวางแผนบริหารจัดการท่องเที่ยวให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับภูมิทัศน์ การจัดกิจกรรมให้นักท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น โดยการพัฒนาเหล่านี้เป็นไปเพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่มากขึ้น รวมถึงจะเป็นสร้างสรรคประโยชน์เศรษฐกิจภายในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

๕.๓.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๑) เทศบาลควรมีการปรับปรุงระบบบริหารจัดการการจัดเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพ เช่น เพิ่มรอบในการจัดเก็บขยะ การประชาสัมพันธ์เวลาในการจัดเก็บขยะและจุดทิ้งขยะ เป็นต้น

(๒) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการขยะต้นทาง เช่น การคัดแยกขยะที่บ้าน การนำขยะมาแลกเป็นไข่ และโครงการธนาคารขยะ เป็นต้น

(๓) เทศบาลควรมีมาตรการในการควบคุมมลพิษต่างๆ อย่างเข้มงวด รวมถึงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเทศบาลและบริเวณชายขอบเทศบาล

๕.๓.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

(๑) เทศบาลควรมีข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม

(๒) ควรเพิ่มศักยภาพของกลุ่ม องค์กรชุมชน ในด้านต่างๆ หรือด้านที่มีการเรียกร้องต้องการ

(๓) เทศบาลควรเพิ่มพื้นที่สาธารณะที่ใช้สำหรับการออกกำลังกาย พักผ่อน และกิจกรรมนันทนาการ รวมถึงจัดให้มีอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

(๔) พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตามแหล่งชุมชนต่างๆ เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด หรือการประสานงานตำรวจชุมชนให้มีการตรวจตรารักษาความปลอดภัย เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรม

๕.๓.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

(๑) เทศบาลควรจัดให้มีการศึกษานอกระบบ เช่น สถานที่สืบค้นข้อมูลและแหล่งเรียนรู้ประจำชุมชน ให้ทั่วถึงและครอบคลุมทุกชุมชน

(๒) ส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น การจัดแสดงกิจกรรมตามประเพณีของท้องถิ่นเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ การสนับสนุน ส่งเสริมฟื้นฟูภูมิปัญญาด้านต่าง ๆ ของชุมชน ให้มีคุณค่าและสามารถถ่ายทอดสู่เยาวชนรุ่นหลังได้

(๓) ควรมีการพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับการศึกษา ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านที่มีความถนัด ก่อให้เกิดประโยชน์กับการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมและสนับสนุน พัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ นำมาสอนหรือพัฒนาเยาวชนภายในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๓.๖ ยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการที่ดี

(๑) เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานในทุกกระบวนการตั้งแต่ การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล

(๒) เทศบาลควรมีมาตรการในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เช่น การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานดีเด่นในแต่ละปี การลงเวลาปฏิบัติราชการโดยวิธีการแสดกนลายนิ้วมือ เป็นต้น

(๓) ผู้บริหารเทศบาลและบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสนับสนุนให้มีการประสานงานกับผู้นำชุมชนในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

(๔) สมาชิกสภาเทศบาลควรมีจิตสำนึกในการเป็นตัวแทนของประชาชนที่ดี เช่น ลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รับฟังความคิดเห็น ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

(๕) ควรพัฒนา ปรับปรุงและเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณ โดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม

(๖) ควรมีการบริหารจัดการแบบบูรณาการกับหน่วยงานภายในของเทศบาล

บทที่ ๕

สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง ๖ ด้าน ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไป

ในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ สรุปผลการประเมิน อภิปรายผลการประเมิน และข้อเสนอแนะแต่ละประเด็น มีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการประเมิน

๑. กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การพัฒนาและการนำไปสู่การปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ได้มีการดำเนินการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหา ความต้องการ นำมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการเพิ่มเติมแผนพัฒนาท้องถิ่น แต่ยังคงพบปัญหาในการจัดทำแผนจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มดังนี้

๑. ประเด็นปัญหาที่เร่งด่วนของประชาชนไม่ได้รับการพิจารณาเข้าสู่แผนพัฒนา ทำให้การแก้ไขปัญหาไม่ตรงกับความต้องการที่เร่งด่วนของประชาชน

๒. ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อพิจารณาเข้าสู่แผนพัฒนา

๓. วันและเวลาในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาไม่เอื้ออำนวยต่อประชาชนเนื่องจากเทศบาลกำหนดวันและเวลาประชุมไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๔. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลไม่หลากหลาย ส่งผลให้ประชาชนขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการจัดทำแผนพัฒนา

๒. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้กำหนดแผนงานโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีการกำหนดแผนงานโครงการทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ จำนวน ๓๑๔ โครงการ งบประมาณรวม ๗๖๗,๓๓๔,๘๙๐ บาทมีรายละเอียดดังนี้

๑. จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จากทุกแหล่งงบประมาณ (เงินตามเทศบัญญัติและเงินสะสม พบว่า ภาพรวมมีการกำหนดโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๓๑๔ โครงการ งบประมาณ ๗๖๗,๓๓๔,๘๙๐ บาท ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการตามแผนจากทุกแหล่งงบประมาณ จำนวน ๒๗๓ โครงการ รวมงบประมาณ ๗๐๒,๑๐๒,๒๙๐ บาท โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีการกำหนดโครงการไว้ในแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มากที่สุดจำนวน ๑๕๕ โครงการ และได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการ จำนวน ๑๐๘ โครงการ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมีการกำหนดงบประมาณตามแผนมากที่สุด จำนวน ๒๔๑,๗๐๕,๐๐๐ บาท และได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานมากที่สุด จำนวน ๒๕๒,๑๒๘,๙๖๐ บาท

๒. จำนวนโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นรายยุทธศาสตร์และที่ได้ดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่า ภาพรวมมีการกำหนดโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๒๗๓ โครงการ มีการดำเนินการจำนวน ๒๖๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๔ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีการดำเนินโครงการสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๑ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีการดำเนินโครงการต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๓. จำนวนงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่นรายยุทธศาสตร์ที่ได้รับการจัดสรรและดำเนินการเบิกจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่า ภาพรวมมีการกำหนดงบประมาณตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๗๐๒,๑๐๒,๒๙๐ บาท โดยดำเนินการเบิกจ่ายแล้วจำนวน ๒๙๖,๐๙๓,๕๕๗.๕๓ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๗ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีการเบิกจ่ายงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๒ รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๓ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีการเบิกจ่ายงบประมาณต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาในสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๑ เนื่องจากโครงการส่วนใหญ่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ

๓. การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ระดับการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ในภาพรวมพบว่า ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด รองลงมาคือการแก้ปัญหา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการที่ดีตามลำดับโดยแต่ละยุทธศาสตร์มีสรุปผลการแก้ปัญหา ดังนี้

๓.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับมาก โดยมีการก่อสร้าง การปรับปรุงถนนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ การปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา และสถานที่นันทนาการต่าง ๆ ส่วนการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบท่อระบายน้ำ คู คลอง ระบายน้ำ และระบบการระบายน้ำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

๓.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับมาก โดยการส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การแห่เรือพระ การแข่งขันเรือยาว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การกำหนดและบังคับใช้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ส่วนการส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

๓.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพบว่า ในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับมาก โดยการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ ส่วนการกำหนดมาตรการและควบคุมมลพิษทางเสียง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

๓.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบว่า ในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับมาก โดยการจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยการจัดโครงการหรือกิจกรรมการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดโครงการออกกำลังกาย การจัดโครงการให้ความรู้ด้านสุขภาพส่วนการบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

๓.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับมาก โดยการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ การส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์ ส่วนการส่งเสริมและสนับสนุนใน

การพัฒนากระบวนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

๓.๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดีพบว่า ในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับมาก โดยการจัดบริการช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลและประชาชน เช่น Hotline สายด่วน Line Facebook เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด รองลงมาคือ การจัดให้มีบริการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงส่วนการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอรัปชั่นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้น้อยที่สุด

๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

การดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอยู่ระหว่าง ๕-๑๐ ปี มีความพึงพอใจจากการดำเนินงานซึ่งสามารถจำแนกตามภาพรวม รายยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน และด้านอำนวยความสะดวก ดังนี้

๔.๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ส่วนประเด็นประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานรายยุทธศาสตร์ พบดังนี้

๔.๒.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการก่อสร้าง การปรับปรุงถนนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา และสถานที่นันทนาการต่าง ๆ ส่วนประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบท่อระบายน้ำ คู คลอง ระบายน้ำ และระบบการระบายน้ำมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒.๒ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การแห่เรือพระ การแข่งขันเรือยาว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การกำหนดและบังคับใช้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ส่วนประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒.๓ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นการพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ที่มีความสวยงามอยู่เสมอส่วประเด็นการกำหนดมาตรการและควบคุมมลพิษทางเสียงมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒.๔ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือประเด็นการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยการจัดโครงการหรือกิจกรรมการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดโครงการออกกำลังกาย การจัดโครงการให้ความรู้ด้านสุขภาพส่วนประเด็นการบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒.๕ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์ ส่วนประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาระบบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๒.๖ ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดบริการช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลนครและประชาชน เช่น Hotline สายด่วน Line Facebook เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นการจัดให้มีบริการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ส่วนประเด็นการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๔.๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาล พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาล อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อให้บริการกับประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชนส่วนประเด็นเทศบาลมีการลงพื้นที่พบประชาชนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

๕. ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

จากผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคตดังนี้

๕.๑ จุดเด่น

๕.๑.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า เทศบาลสามารถจัดให้มีโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สวนสาธารณะ ระบบไฟฟ้าแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ ได้เป็นอย่างดีและมีความพร้อมให้บริการแก่ประชาชน

๕.๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริมให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น งานประเพณีชักพระทอดผ้าป่าและแข่งขันเรือยาว เป็นประจำทุกปี เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากและสถานที่ตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว การคมนาคม เศรษฐกิจ และส่วนราชการที่เอื้อต่อการพัฒนาและส่งเสริมต่อเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๕.๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน

๕.๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า เทศบาลได้มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนที่ดี รวมถึงการก่อสร้างและปรับปรุงทัศนียภาพในพื้นที่ของเทศบาล ทำให้ประชาชนรู้สึกภูมิใจเทศบาลมีการสนับสนุนส่งเสริมให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ขับเคลื่อนและดูแลประชาชนในพื้นที่ ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวมีความเข้มแข็งและทำงานเป็นทีม

๕.๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า เทศบาลได้ส่งเสริมให้มีการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และเทศบาลได้มีการจัดสถานศึกษาที่มีคุณภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการในเขตเทศบาล

๕.๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ พบว่า เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ความต้องการในการพัฒนาซึ่งเป็นกระบวนการเริ่มต้นในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เทศบาลมีการดำเนินโครงการในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ทุกยุทธศาสตร์ แสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเทศบาลได้จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนหลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก (Face book) ไลน์ (line) เว็บไซต์ (Website) เป็นต้นโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลสูงขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๕.๒ จุดด้อย

๕.๒.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ในเขตเทศบาลบางพื้นที่มีถนนทางเดินเท้า และทางระบายน้ำ ที่ชำรุด และขาดการปรับปรุงซ่อมแซม

๕.๒.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่ายังขาดการติดตามประเมินผลการดำเนินโครงการและไม่มีการสนับสนุนโครงการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่องขาดการวางแผนในการส่งเสริมให้มีการจำหน่ายสินค้าชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมเทศบาลขาดความต่อเนื่องในการ

จัดโครงการฝึกอบรมให้ประชาชนเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวประชาชนขาดโอกาสในการเข้าร่วมจำหน่ายสินค้าชุมชนในงานเทศกาลต่างๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น เนื่องจากเทศบาลได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนในการจัดงาน

๕.๒.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่าในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีปริมาณขยะและของเสียเป็นจำนวนมาก ซึ่งทางเทศบาลนครสุราษฎร์ธานียังไม่มีระบบการบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพเทศบาลยังไม่มี การดำเนินการกับมลพิษต่างๆ อย่างเข้มงวด เช่น มลพิษทางเสียง มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ เป็นต้นเทศบาลขาดมาตรการในการจัดการกับสถานประกอบการ อาคารบ้านเรือน ที่ปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ

๕.๒.๔ ยุทธศาสตร์ด้านคุณภาพชีวิตพบว่า เทศบาลขาดกระบวนการในส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนพื้นที่สาธารณะที่ใช้สำหรับออกกำลังกาย พักผ่อน และกิจกรรมนันทนาการ รวมถึงอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกาย ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

๕.๒.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นพบว่าการศึกษานอกระบบยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานที่สืบค้นข้อมูล และแหล่งเรียนรู้ประจำชุมชนการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่นขาดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน

๕.๒.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีพบว่า ประชาชนขาดโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงาน และตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลขาดมาตรการในการกำกับ ดูแลพนักงานเทศบาลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนให้มีความซื่อสัตย์ในอาชีพและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลการลงพื้นที่พบปะประชาชนยังไม่ทั่วถึงขาดการประสานงานกับผู้นำชุมชนในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นนอกจากนี้สมาชิกสภาเทศบาลบางท่านไม่ได้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนเองและไม่ได้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชนอย่างแท้จริง

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาแยกรายประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

๕.๓.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ควรพัฒนา ปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า คูระบาย ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลาและควรวางแผนการขุดเจาะถนนหรือสิ่งก่อสร้างพร้อมประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง

(๒) ควรปรับปรุงระบบระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมในระยะยาวโดยวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินงานก่อสร้าง สิ่งปลูกสร้างต่างๆ เพื่อป้องกันผลกระทบกับประชาชนในพื้นที่ และให้ประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเสาไฟฟ้า ระบบสายเคเบิล เพื่อจัดระบบสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์และสายเคเบิลให้เป็นระเบียบและปรับปรุงระบบแสงสว่างสาธารณะในพื้นที่ชุมชนที่เป็นจุดเสี่ยง

๕.๓.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ควรมีมาตรการในการกำหนดจำนวนร้านสะดวกซื้อไม่ให้มีจำนวนมากจนเกินไปเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อร้านค้าปลีกในชุมชน

(๒) ควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนอย่างต่อเนื่องและพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนตั้งแต่กระบวนการผลิตและช่องทางการจัดจำหน่ายให้ชุมชนสามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์สร้างรายได้ให้กับครอบครัวอย่างแท้จริง

(๓) ควรวางแผนบริหารจัดการท่องเที่ยวให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับภูมิทัศน์ในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เป็นต้น เพื่อสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้น อันจะเป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชนจากการท่องเที่ยวมากขึ้น

๕.๓.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ควรปรับปรุงระบบการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพ เช่น เพิ่มรอบในการจัดเก็บขยะ การประชาสัมพันธ์เวลาในการจัดเก็บขยะและจุดทิ้งขยะให้ประชาชนทราบ เป็นต้น รวมทั้งการขยายผลกิจกรรมการคัดแยกขยะการนำขยะมาแลกเป็นไข่ไก่หรือของใช้ในครัวเรือน และโครงการธนาคารขยะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เป็นต้น

(๒) ควรมีมาตรการในการควบคุมมลพิษต่างๆ อย่างเข้มงวด รวมถึงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเทศบาลให้มากขึ้น โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

๕.๓.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ควรจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

(๒) ควรเพิ่มพื้นที่สาธารณะที่ใช้สำหรับการออกกำลังกาย พักผ่อน และกิจกรรมนันทนาการ รวมถึงจัดให้มีอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

(๓) พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตามแหล่งชุมชนต่างๆ เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด หรือการประสานงานตำรวจชุมชนให้มีการตรวจตรารักษาความปลอดภัย เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรม

๕.๓.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ควรจัดให้มีการบริการการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น สถานที่สืบค้นข้อมูลและแหล่งเรียนรู้ประจำชุมชนให้ทั่วถึงและครอบคลุมทุกชุมชน

(๒) ส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น การจัดให้มีแหล่งเรียนรู้ชุมชน การสนับสนุนส่งเสริมฟื้นฟู ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านต่าง ๆ ของชุมชนที่มีคุณค่าและสามารถถ่ายทอดสู่เยาวชนรุ่นหลังได้

(๓) ควรยกระดับและพัฒนาสถานศึกษาด้านเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านที่มีความถนัด ก่อให้เกิดประโยชน์กับการประกอบอาชีพใน

อนาคต นอกจากนี้ควรส่งเสริมและสนับสนุน พัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและสร้างแรงจูงใจในพัฒนาเยาวชนในระบบโรงเรียน

๕.๓.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานของเทศบาลในทุกกระบวนการตั้งแต่ การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ ติดตามประเมินผล

(๒) ควรมีมาตรการในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เช่น การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานโดยการประกาศบุคลากรดีเด่นประจำปี การลงเวลาปฏิบัติราชการโดยวิธีการสแกนลายนิ้วมือ เป็นต้น

(๓) ผู้บริหารเทศบาลและบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสนับสนุนให้มีการประสานงานกับผู้นำชุมชนในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ

(๔) สมาชิกสภาเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่

อภิปรายผลการประเมิน

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๑. กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นได้มีการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามระเบียบและกฎหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการเพิ่มเติมแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่เป้าหมายและนโยบายของรัฐบาลซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีเฉพาะการร่วมเสนอปัญหาและความต้องการ ส่วนการตัดสินใจการดำเนินการการรับผลประโยชน์ และการติดตามประเมินผล ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานของเทศบาลที่พบว่าเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาลมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการ กิจกรรมการพัฒนาของเทศบาลน้อย และประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาล มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลยังขาดการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลทั้งกระบวนการ

๒. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒เทศบาลมีการกำหนดแผนงานโครงการตามแผนพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒จำนวน ๒๗๓ โครงการ มีการดำเนินการจำนวน ๒๖๒ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๗ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลฯ เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทยที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๖๐๔๖ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ ที่กำหนดให้นำโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่นไปจัดทำงานงบประมาณตามปีที่ได้กำหนดไว้และนำไปสู่การปฏิบัติให้มากที่สุด

๓. การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ระดับการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากทุกยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด รองลงมาคือ การแก้ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการที่ดีจากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มมากขึ้นจากผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานโครงการตามแผนในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้นำผลจากการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ มาปรับปรุงแก้ไขจนทำให้ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในทุกประเด็นยุทธศาสตร์

๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๒

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาล พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาล อยู่ในระดับมากทุกประเด็นยุทธศาสตร์ เพิ่มขึ้นจากผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ซึ่งสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๖๐๔๖ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ ที่กำหนดให้นำโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่นไปจัดทำงานงบประมาณตามปีที่ได้กำหนดไว้และนำไปสู่การปฏิบัติให้มากที่สุดแสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีการปรับปรุงพัฒนาแผนการดำเนินงานให้ เป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์อยู่ในระดับมากทุกประเด็นยุทธศาสตร์

๕. ศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

จุดเด่น เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ และมีงบประมาณเป็นจำนวนมากพื้นที่ในเขตเทศบาลเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว การคมนาคม เศรษฐกิจ และส่วนราชการที่เอื้อต่อการพัฒนาและส่งเสริมต่อเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานีการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีการดำเนินงานโครงการที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ทุกยุทธศาสตร์ แสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

จุดด้อย การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมในทุกพื้นที่ โดยเฉพาะชุมชนในเขตรอบนอก การสนับสนุนด้านอาชีพและรายได้ยังไม่มีการพัฒนาไปจนถึงกระบวนการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง ประกอบกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นชุมชนเมืองขนาดใหญ่ จึงมีปัญหาผลกระทบจากมลพิษต่างๆมากมายดังเช่นชุมชนเมืองโดยทั่วไป เช่น ปัญหาขยะ ปัญหาน้ำเสีย ปัญหามลพิษทางเสียง ทางอากาศ เป็นต้น ที่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน แสดงให้เห็นว่ามีจุดเด่นน้อยกว่าจุดด้อยดังนั้นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจึงควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานตามจุดด้อยให้มากขึ้น เพื่อแก้ไขจุดด้อยโดยใช้ศักยภาพและจุดเด่นที่เทศบาลมีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะ

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีประเด็นที่สามารถนำมาเสนอแนะแยกเป็นรายยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ ควรพัฒนา ปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า ระบายน้ำให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลาและควรวางแผนการขุดเจาะถนนหรือสิ่งก่อสร้างพร้อมประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง

๑.๒ ควรปรับปรุงระบบระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมในระยยาวโดยวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินงานก่อสร้าง สิ่งปลูกสร้างต่างๆ เพื่อป้องกันผลกระทบกับประชาชนในพื้นที่ และให้ประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเสาไฟฟ้า ระบบสายเคเบิล เพื่อจัดระบบสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์และสายเคเบิลให้เป็นระเบียบและปรับปรุงระบบแสงสว่างสาธารณะในพื้นที่ชุมชนที่เป็นจุดเสี่ยง

๒. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ ควรมีมาตรการในการกำหนดจำนวนร้านสะดวกซื้อไม่ให้มีจำนวนมากจนเกินไป เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อร้านค้าปลีกในชุมชน

๒.๒ ควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนอย่างต่อเนื่องและพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนตั้งแต่กระบวนการผลิตและช่องทางการจัดจำหน่ายให้ชุมชนสามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์สร้างรายได้ให้กับครอบครัวอย่างแท้จริง

๒.๓ ควรวางแผนบริหารจัดการท่องเที่ยวให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงทัศนียภาพในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เป็นต้น เพื่อสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้น อันจะเป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชนจากการท่องเที่ยวมากขึ้น

๓. ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรมีการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ควรปรับปรุงระบบการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพ เช่น เพิ่มรอบในการจัดเก็บขยะ การประชาสัมพันธ์เวลาในการจัดเก็บขยะและจุดทิ้งขยะให้ประชาชนทราบ เป็นต้น รวมทั้งการขยายผลกิจกรรมการคัดแยกขยะการนำขยะมาแลกเป็นไข่ไก่หรือของใช้ในครัวเรือน และโครงการธนาคารขยะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เป็นต้น

๓.๒ ควรมีมาตรการในการควบคุมมลพิษต่างๆ อย่างเข้มงวด รวมถึงการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเทศบาลให้มากขึ้น โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

๔. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ ควรจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

๔.๒ ควรเพิ่มพื้นที่สาธารณะที่ใช้สำหรับการออกกำลังกาย พักผ่อน และกิจกรรมนันทนาการ รวมถึงจัดให้มีอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

๔.๓ พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตามแหล่งชุมชนต่างๆ เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด หรือการประสานงานตำรวจชุมชนให้มีการตรวจตรารักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรม

๕. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ ควรจัดให้มีการบริการการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น สถานที่สืบค้นข้อมูลและแหล่งเรียนรู้ประจำชุมชนให้ทั่วถึงและครอบคลุมทุกชุมชน

๕.๒ ส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น การจัดให้มีแหล่งเรียนรู้ชุมชน การสนับสนุนส่งเสริมฟื้นฟูภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านต่าง ๆ ของชุมชนที่มีคุณค่า และสามารถถ่ายทอดสู่เยาวชนรุ่นหลังได้

๕.๓ ควรยกระดับและพัฒนาสถานศึกษาด้านเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านที่มีความถนัด ก่อให้เกิดประโยชน์กับการประกอบอาชีพในอนาคต นอกจากนี้ควรส่งเสริมและสนับสนุน พัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และสร้างแรงจูงใจในพัฒนาเยาวชนในระบบโรงเรียน

๖. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานของเทศบาลในทุกกระบวนการตั้งแต่ การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ ติดตามประเมินผล

๖.๒ ควรมีมาตรการในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เช่น การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานโดยการประกาศบุคลากรดีเด่นประจำปี การลงเวลาปฏิบัติราชการโดยวิธีการสแกนลายนิ้วมือ เป็นต้น

๖.๓ ผู้บริหารเทศบาลและบุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสนับสนุนให้มีการประสานงานกับผู้นำชุมชนในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ

๖.๔ สมาชิกสภาเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่

๖.๕ ควรมีการบริหารจัดการแบบบูรณาการกับหน่วยงานภายในของเทศบาล

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๓. การเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี ๒๕๖๒

โครงการ	ผลการดำเนินงาน		เงินสะสม		รวม	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน						
๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว						
๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						
๔. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต						
๕. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น						
๖. ด้านบริหารจัดการที่ดี						
รวม						

ส่วนที่ ๒ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

๑. ปัญหา/อุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและ
โครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
(สำหรับประชาชน)

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
(สำหรับประชาชน)

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสำหรับประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาโครงการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒. แบบสอบถามมีทั้งหมด ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเฉพาะด้าน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ ๒.๒ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ ๒.๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อกระบวนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓. ข้อมูลคำตอบของท่านจะนำไปสรุปผลการศึกษาในภาพรวม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑.ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ๑.ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ๒๐ - ๓๐ ปี ๓. ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔.๔๑ - ๕๐ ปี ๕. ๕๑ - ๖๐ ปี ๖. มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ๑.ประถมศึกษา ๒. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ๓.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ๔.ปริญญาตรี ๕.สูงกว่าปริญญาตรี ๖. อื่นๆ
๔. อาชีพหลัก ๑.นักเรียน/นักศึกษา ๒. เกษตรกร ๓. ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ
 ๔.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ๕. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๖. อื่นๆ
๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
 ๑. ต่ำกว่า ๕ ปี ๒. ๕ - ๑๐ ปี ๓. ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔. ๑๑ - ๑๕ ปี ๕. ๑๖ - ๒๐ ปี ๖. มากกว่า ๒๐ ปี
๖. ความถี่การใช้บริการต่างๆ ของเทศบาลหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
 ๑. ๑ - ๓ ครั้ง ๒. ๔ - ๖ ครั้ง ๓. ๗ - ๙ ครั้ง
 ๔. ๑๐ - ๑๒ ครั้ง ๕. มากกว่า ๑๒ ครั้ง

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเฉพาะด้าน

ตอนที่ ๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง :

๑. การศึกษาความพึงพอใจต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินกระบวนการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒. ขอความร่วมมือให้ท่านตอบข้อความทุกข้อ โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาล					
๒. เทศบาลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาล					
๓. ประชาชนได้มีโอกาสในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินใจในการจัดกิจกรรมโครงการพัฒนาต่างๆของเทศบาล					
๔. เทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมในกระบวนการวางแผนพัฒนาเทศบาลตามขั้นตอน					
๕. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม โครงการต่าง ๆ					
๖. เทศบาลได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการการดำเนินงานของเทศบาล เช่น เป็นตัวแทนของชุมชนเป็นกรรมการตรวจรับกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการ เป็นต้น					
๗. เทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล					
๘. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาล					
๙. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานตามแผน โครงการกิจกรรมการพัฒนาของเทศบาล					
๑๐. แผนงาน โครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ต้องการของประชาชนได้					
๑๑. แผนงานโครงการพัฒนาของเทศบาลในรอบปีที่ผ่านมาเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นทำให้ภาพรวมของชุมชนในด้านต่างๆ ดีขึ้น					
๑๒. แผนงานโครงการพัฒนาของเทศบาลทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น					

ตอนที่ ๒.๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
คำชี้แจง :

๑. การศึกษาความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ๖ ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒. ขอความร่วมมือให้ท่านตอบข้อคำถามทุกข้อ โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
๑. การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน					
๒. การก่อสร้าง การปรับปรุงทางเดินเท้า					
๓. การก่อสร้างและบำรุงรักษาสะพาน ท่าเทียบเรือ					
๔. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบท่อระบายน้ำ คู คลอง ระบายน้ำ และระบบการระบายน้ำ					
๕. การปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ					
๖. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปา หรือ ระบบน้ำประปา					
๗. การจัดระเบียบระบบการจราจร					
๘. การปรับปรุงการจัดวางผังเมือง					
๙. การปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา และสถานที่นันทนาการต่างๆ					
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว					
๑๐. การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๑. การพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ / ร้านค้า ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน					
๑๒. การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ					
๑๓. การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวให้มีความรู้เพื่อพร้อมในการปฏิบัติงาน					
๑๔. การส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศ					
๑๕. การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การแห่เรือพระ การแข่งขันเรือยาว					
๑๖. การสนับสนุนและส่งเสริมสินค้า OTOP ภายในชุมชนให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง					
๑๗. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การกำหนดและบังคับใช้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง					
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
๑๘. การบริหารจัดการการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่างๆ					
๑๙. การบริหารจัดการระบบการบำบัดน้ำเสีย					
๒๐. การกำหนดมาตรการและควบคุมมลพิษทางอากาศ เช่น ฝุ่นละออง ควีนไฟ รวมถึง การปล่อยควันเสียจากยานพาหนะต่างๆ					
๒๑. การกำหนดมาตรการและควบคุมมลพิษทางเสียง					
๒๒. การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
๒๓. การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน					
๒๔. การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ					
๒๕. การรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต					
๒๖. การจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชน					
๒๗. การบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
๒๘. การจัดบริการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ และเด็ก ด้อยโอกาส					
๒๙. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการ แก่เด็ก เยาวชน และประชาชน					
๓๐. การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่าย กลุ่มมูลนิธิต่างๆ ในชุมชน					
๓๑. การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยการจัดโครงการหรือกิจกรรมการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดโครงการออกกำลังกาย การจัดโครงการให้ความรู้ด้านสุขภาพ					
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น					
๓๒. การให้ความสำคัญในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา					
๓๓. การส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาระบบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ					
๓๔. การจัดโครงการที่เป็นกิจกรรมทางศาสนา					
๓๕. การส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์					
๓๖. การส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น ทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน					
๓๗. การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น					
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการที่ดี					
๓๘. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ตรวจสอบการบริหารจัดการ					
๓๙. มีการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไข ปัญหาการทุจริต คอรัปชั่นอย่างเป็นรูปธรรม					
๔๐. มีการจัดให้มีบริการในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
๔๑. มีการจัดบริการช่องทางการติดต่อสื่อสาร ระหว่างเทศบาลนครและประชาชน เช่น Hotline สายด่วน Line Face book เพื่อรับ เรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ					
๔๒. มีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมายที่บังคับ ใช้ ให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
๔๓. มีการจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ของเทศบาลเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการแก่ ประชาชน					
๔๔. มีความโปร่งใสในการบริหารจัดการ งบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการ					
การอำนวยความสะดวกในกระบวนการ ปฏิบัติงานของเทศบาล					
๔๕. มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อให้บริการกับ ประชาชน					
๔๖. มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการให้บริการกับประชาชน					
๔๗. มีการเตรียมความพร้อมและความเต็มใจใน การให้บริการของบุคลากร					
๔๘. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและ ขั้นตอนต่าง ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่าง ชัดเจน					
๔๙. มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
๕๐. เทศบาลมีการลงพื้นที่พบประชาชน					

ตอนที่ ๒.๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง :

๑. การศึกษาความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อกระบวนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นนอกเหนือจากข้อคำถามที่ให้มาข้างต้น ตลอดจนให้ประชาชนได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒. ขอความร่วมมือให้ท่านเขียนบรรยาย อธิบาย หรือแสดงความคิดเห็น

๑. กระบวนการดำเนินงานในการวางแผนโครงการและกิจกรรม การดำเนินโครงการและ
กิจกรรม การประเมินโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒. การดำเนินการและผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์

๒.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

.....

๒.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

.....

.....

.....

๒.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

๒.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

๒.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

๒.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๒.๗ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ค

แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)
(สำหรับจัดเวทีสนทนากลุ่มย่อย)

แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)
(สำหรับจัดเวทีสนทนากลุ่มย่อย)

๑. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ / กิจกรรม

.....

.....

๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ / กิจกรรม

.....

.....

๓. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ / กิจกรรม

.....

.....

๔. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมต่อให้ประชาชนทราบ

.....

.....

๕. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ / กิจกรรม

.....

.....

๖. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

๗. ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น

.....

.....

๘. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ง
คณะกรรมการประเมิน

คณะกรรมการประเมิน

ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.วัฒน์ รัตน์พรหม

รักษาราชการแทนอธิการบดี

คณะกรรมการดำเนินงาน

ผศ.ดร.เสน่ห์ บุญกำเนิด

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.กฤษณะ ทองแก้ว

กรรมการ

อาจารย์ ดร.บดีนทร์ธร บัวรอด

กรรมการ

อาจารย์ ดร.วิวัฒน์ ชุนหนู

กรรมการ

อาจารย์ณัฐกานต์ แน่พิมาย

กรรมการ

อาจารย์สิทธิพันธ์ พูนเอียด

กรรมการ

ว่าที่ร้อยตรีอาชิต ทิ้งปากกล้า

กรรมการ

นางสาวเยาวลักษณ์ กากแก้ว

กรรมการ

นางสาวนุชนาถ หนูหืด

กรรมการ

นางนันทพร รัตน์พันธ์

กรรมการ

นางสาวนันทิกร หินอ่อน

กรรมการ

นางสาวทศกัญญา หอมหวล

กรรมการ

นางสาวจันทิมา องอาจ

กรรมการ

นายอรุณ หนูขาว

กรรมการและเลขานุการ