



รายงานการประเมินผล
การดำเนินงานตามแผนพัฒนา
เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

2568

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนคร
สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๒๕๖๘

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ๒) ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และ ๓) ให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป

ผู้ประเมินได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการประเมินและได้นำแนวคิด Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมินให้สอดคล้องตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประกอบด้วย มุมมองด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ มุมมองด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมุมมองด้านการพัฒนาองค์กร โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน ๓ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

๑. ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้ง ๔ เขตพัฒนา จำนวน ๑๓๐,๗๒๔ คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้จำนวน ๓๙๙ คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ หรืออัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

๒. กลุ่มองค์กรภาคประชาชน ได้แก่ ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ มูลนิธิ มัสยิด วัด และสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอเป็นความเรียง

๓. ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล ใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอเป็นความเรียง

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

๑. สรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำแนกรายยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน และในภาพรวม สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

๑) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๑ – ๓๐ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า ๒๐ ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวนน้อยกว่า ๔ ครั้ง

๒) ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำแนกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง

๓) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๔) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๕) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

๖) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๗) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

๘) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๒. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สามารถสรุปผลการศึกษาจำแนกตามยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑) ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(๑) การก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม พบว่า (๑) เทศบาลมีการก่อสร้าง ปรับปรุง พัฒนาเส้นทางคมนาคม (ถนน) ที่สะดวก และพยายามทำถนนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง (๒) ยังไม่ได้ดำเนินการก่อสร้างเป็นถนนคอนกรีตหรือถนนลาดยางในชุมชนหัวแหลมพัฒนาและชุมชนหาดตายวง (๓) ถนนบางจุดมีปัญหาฝาท่อระบายน้ำบริเวณถนนมีลักษณะไม่เสมอ กับพื้นที่ผิวถนนหรือมีลักษณะเป็นหลุมลงไปหรือฝาท่อปิดไม่สนิท (๔) ถนนสายหลัก มีสภาพขรุขระ และยังไม่ได้มาตรฐานและถนนบางเส้นทางมีพื้นผิวถนนไม่เรียบ (๕) ถนนบางสายมีสภาพทรุดโทรม เป็นหลุมเป็นบ่อ และไม่ได้มาตรฐาน (๖) การถมถนนหรือการซ่อมแซมถนนในบางพื้นที่ส่งผลให้ระดับ ถนนสูงกว่าระดับที่ปกอาศัยของ (๗) เส้นทางคมนาคม (ถนน) ของเดิมมีปัญหาเรื่องคุณภาพของวัสดุ ยางมะตอย (๘) การประสานงานระหว่างส่วนราชการ เช่น การนำสายไฟฟ้าลงดิน เป็นการทำงาน ร่วมกันระหว่างเทศบาลกับการไฟฟ้า

(๒) ระบบท่อระบายน้ำ พบว่า (๑) เทศบาลมีการลอก การดูแลท่อระบายน้ำ และทำความสะอาดคูระบายน้ำเพื่อรองรับสถานการณ์ปริมาณน้ำฝน (๒) ในบางพื้นที่การระบายน้ำ ไม่มีประสิทธิภาพ มีท่อระบายน้ำอุดตันในบางจุด (๓) ในช่วงที่มีฝนตกหนัก พื้นที่ลุ่มบางแห่งยังคง ประสบปัญหาน้ำท่วมขังชั่วคราว เนื่องจากระบบระบายน้ำไม่สามารถระบายน้ำได้ทัน (๔) พบการ สะสมของใบไม้และวัชพืชในคูน้ำเป็นจำนวนมาก (๕) ยังไม่มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำอย่าง ครอบคลุม มีเพียงการเปลี่ยนฝาท่อระบายน้ำในบางจุดเท่านั้น (๖) การวางแผนแก้ไขและป้องกัน ปัญหาน้ำท่วมต้องใช้เวลาและร่วมมือกันหลายภาคส่วน (๗) ปัญหาการถมที่ของเจ้าของที่ดิน ทำให้แหล่งรับน้ำเดิมไม่สามารถรองรับน้ำได้

(๓) ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ พบว่า (๑) เทศบาลมีการจัด ให้มีแสงสว่างสาธารณะครอบคลุมทุกพื้นที่ตามหลักเกณฑ์ที่ส่วนราชการกำหนดไว้ และในพื้นที่ใด ที่อยู่นอกเหนือจากเส้นทางที่กำหนดเสาไฟส่องสว่างสาธารณะ ทางเทศบาลได้จัดให้มีแสงสว่าง อย่างทั่วถึง และสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ (๒) ชุมชนหัวแหลมพัฒนา ชุมชนบางหลามีลักษณะเป็นชุมชนเล็ก ๆ ริมแม่น้ำตาปี เมื่อไฟฟ้าหรือแสงสว่างสาธารณะขัดข้อง กรรมการชุมชนจะซ่อมแซมกันเอง และใช้งบประมาณของชุมชนในการซื้ออุปกรณ์ (๓) ระบบแสง สว่างในพื้นที่หรือถนนสาธารณะบางเส้นทางเป็นระบบเก่า จึงทำให้เกิดไฟฟ้าหรือหลอดไฟดับบ่อยครั้ง (๔) บางพื้นที่ยังขาดแสงสว่างอย่างเพียงพอ (๕) ในบางพื้นที่หรือบางจุดมีปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง แต่ไม่ได้ รับการซ่อมแซมอย่างรวดเร็ว (๖) บางพื้นที่ที่ใช้ระบบไฟฟ้าหรือหลอดไฟรุ่นเก่าที่มีคุณภาพต่ำ ทำให้ เกิดการชำรุดบ่อยครั้ง

(๔) ระบบน้ำประปา พบว่า (๑) บางครัวเรือนในบริเวณคลองตา ชุมชน หัวแหลมพัฒนาไม่มีน้ำประปาเข้าถึงพื้นที่ (๒) มีปัญหาการขัดข้องของน้ำประปาเป็นบางครั้ง แต่โดยรวมยังไม่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน (๓) บางครัวเรือนไม่มีน้ำประปาใช้ แต่เป็นเพียงส่วนน้อย ซึ่งอยู่ในพื้นที่ช่วงปลายของเขตให้บริการน้ำประปา

(๕) ระบบจราจร พบว่า (๑) มีรถมากกว่าถนนจึงเกิดปัญหาการจราจร หนาแน่นในช่วงเวลาเร่งด่วน ช่วงเช้า ช่วงเย็น บริเวณหน้าสถานศึกษา สถานที่ราชการ ตลาด และ ช่วงที่ฝนตก (๒) ประชาชนบางกลุ่มขาดจิตสำนึกในการใช้เส้นทางจราจร เป็นเหตุให้เกิดรถติด

(๓) สัญญาณไฟจราจรบางจุดมีปัญหา เช่น เสียหรือกะพริบผิดปกติ (๔) ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรใหม่

(๖) การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง พบว่า (๑) สายไฟฟ้า สายสื่อสารสาธารณะขาดความเป็นระเบียบบางบริเวณ (๒) มีปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานในการนำระบบสายไฟฟ้าลงดิน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่ไม่สอดคล้องกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๓) ในบางพื้นที่ยังคงพบปัญหาสายไฟฟ้าที่จัดวางไม่เป็นระเบียบและมีลักษณะรุงรัง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่สวยงามต่อทัศนียภาพของชุมชน และเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

(๗) ระบบป้องกันน้ำท่วม พบว่า (๑) มีข้อมูลปัญหาและอุปสรรคสอดคล้องกับระบบท่อระบายน้ำ ยังเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า ทำให้บางพื้นที่ยังประสบปัญหาน้ำท่วมขัง (๒) เทศบาลยังไม่มีระบบการป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ เนื่องจากว่าระบบป้องกันน้ำท่วมจำเป็นต้องวางแผนร่วมกันหลายหน่วยงาน (๓) ในบางบริเวณที่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ลุ่มต่ำ การระบายน้ำอาจล่าช้า ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมขังในช่วงเวลาสั้น ๆ หลังฝนตกหนัก

๒) ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

(๑) การส่งเสริมและพัฒนาสินค้าประจำพื้นที่ พบว่า (๑) เทศบาลขาดสินค้าที่โดดเด่นของพื้นที่ สินค้าส่วนใหญ่มีลักษณะทั่วไป (๒) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และเวลาการจำหน่ายสินค้าท้องถิ่นยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนจำนวนหนึ่งไม่ได้รับทราบข้อมูลที่เพียงพอ อันอาจเป็นข้อจำกัดต่อการเข้าถึงสินค้าและการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน (๓) การดำเนินงานยังขาดการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกของแต่ละกลุ่มภายในชุมชนอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ไม่สามารถทราบข้อมูลเชิงลึกของสินค้าประจำพื้นที่หรือไม่มีข้อมูลมาพัฒนาสินค้าประจำพื้นที่ และขาดการวางแผนและประเมินศักยภาพของชุมชนแต่ละแห่งอย่างรอบคอบ

(๒) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว พบว่า (๑) ยังขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์กิจกรรมการท่องเที่ยวให้แก่ประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง (๒) ป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว หรือป้ายบอกเส้นทางสถานที่ท่องเที่ยว มีจำนวนน้อยไม่ครอบคลุมตลอดเส้นทาง (๓) เทศบาลประสบปัญหาข้อจำกัดด้านงบประมาณสำหรับการกระตุ้นและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เนื่องจากพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการประชาสัมพันธ์มีค่าเช่าที่สูง เช่น บริเวณสนามบินสุราษฎร์ธานี

(๓) การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน พบว่า (๑) ไม่มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชนที่เป็นรูปธรรม (๒) ยังขาดการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนอย่างเพียงพอ เนื่องจากข้อจำกัดทางบริบทของชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวของชุมชน (๓) ขาดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ (๔) ชุมชนมีจำนวนมากและมีลักษณะที่เหมือนกัน มีความเป็นเมือง จึงทำให้ยากที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน

๓) ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๑) การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ พบว่า (๑) เทศบาลประสบปัญหาเรื่องสถานที่พักขยะ (๒) ไม่มีจุดทิ้งขยะที่ชัดเจนหรือเพียงพอ จุดทิ้งขยะในบางจุดไม่เหมาะสมกับวิถีของประชาชน (๓) พื้นที่หรือจุดทิ้งขยะมีความสกปรก เกิดปัญหาขยะสะสม โดยเฉพาะพื้นที่ชุมชน

ที่มีตลาดเพราะมีปริมาณขยะจำนวนมากและต่อเนื่องในเขตชุมชนและเขตตลาด (๔) ชุมชนบางหลาชุมชนหัวแหลมพัฒนา ไม่มีเรือสำหรับนำขยะมากำจัดบนฝั่ง ส่วนใหญ่ใช้เรือของประชาชน (๕) คนเก็บของเก่าบางกลุ่มมักก่อขยะ และไม่ทิ้งให้ถูกต้อง

(๒) การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย พบว่า (๑) เทศบาลไม่มีระบบบำบัดน้ำเสียที่เป็นระบบ แต่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อก่อสร้างระบบดังกล่าว ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างขั้นตอนการออกแบบและวางแผนก่อสร้าง (๒) ประชาชน ร้านค้าข้างทางทิ้งน้ำเสียลงในคูระบายน้ำ (๓) ขาดระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

(๓) การจัดการมลพิษ พบว่า มีมลพิษทางเสียงในพื้นที่ชุมชนราษฎร์อุทิศได้รับผลกระทบจากเสียงนกนางแอ่นที่เลี้ยงในบ้าน ๒) ชุมชนวัดโพธิาวาส ชุมชนตลาดล่าง และชุมชนหน้าด่านได้รับผลกระทบจากเสียงร้านอาหารและร้านค้า ๓) ชุมชนตลาดท่าเรือได้รับผลกระทบจากเสียงรถแข่งของกลุ่มวัยรุ่นในช่วงกลางคืน

(๔) การสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ๑) ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ และจิตสำนึกที่ดีในการคัดแยกขยะ การกำจัดของเสีย และการทิ้งขยะที่ถูกต้อง ๒) ชุมชนคลองฉนาก มีประชาชนบางกลุ่มทิ้งขยะลงแม่น้ำลำคลอง (๓) บางกลุ่ม บางครัวเรือนขาดจิตสำนึกและวิธีการจัดการขยะที่ถูกต้อง

(๕) การจัดการพื้นที่สีเขียว พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๖) การจัดการขยะมูลฝอยสัญญา (นำจากขยะจากพื้นที่อื่นมาทิ้ง) พบว่า มีประชาชนจากชุมชนอื่นนำขยะมาทิ้งในเขตชุมชน ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ข้างเคียงเขตเทศบาลหรือเป็นประชาชนในเทศบาลด้วยกัน แต่มาทำงานในเขตเทศบาล และได้นำขยะมาทิ้ง

๔) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

(๑) การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง พบว่า เทศบาลยังไม่ได้เพิ่มวงเงินสนับสนุนในโครงการ “กองทุนวันละบาท” เพื่อขยายการดูแลกลุ่มเปราะบางอย่างยั่งยืน

(๒) การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน พบว่า งบประมาณที่จัดสรรให้กิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพยังไม่เพียงพอหรือไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและความต้องการที่แท้จริงในปัจจุบัน

(๓) การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่า (๑) การติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด (๒) ปัญหาคนเร่ร่อนและผู้ติดยาเสพติดในพื้นที่ เช่น ชุมชนตลาดท่าเรือ ชุมชนตลาดล่าง เป็นต้น (๓) ยังขาดการพัฒนาาระบบให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

(๓) อื่น ๆ พบว่า ในพื้นที่มีสุนัขจรจัดจำนวนมาก เช่น ชุมชนวัดไทร ชุมชนตลาดเกษตร ๒ ชุมชนตลาดท่าเรือ ชุมชนตลาดล่าง เป็นต้น

๕) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า (๑) ขาดงบประมาณสนับสนุนเรือพนมพระ (๒) ขาดงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมประเพณีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ประจำชุมชน

๖) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

(๑) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาล พบว่า การมีส่วนร่วมยังคงจำกัดเฉพาะกลุ่มคณะกรรมการชุมชนและชมรมผู้สูงอายุเป็นหลัก

(๒) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน พบว่า (๑)เพจ Facebook เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีโดนแฮ็ก ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ (๒) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มวัย และในขณะเดียวกับประชาชนบางกลุ่มขาดความสนใจรับฟังข้อมูลข่าวสารจากเทศบาล

(๓) การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ยังมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่มีอุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง

(๔) กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า (๑) เทศบาลยังไม่ได้บรรจุแผนหรือโครงการที่พัฒนาขึ้นจากชุมชนลงในแผนพัฒนาเทศบาลอย่างเป็นระบบ (๒) ข้อระเบียบการบริหารงานบุคคลที่กำหนดจากส่วนกลาง ทำให้เทศบาลไม่สามารถคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ได้ (๓) กฎ ระเบียบ ค่อนข้างจะขาดความเป็นอิสระพอสมควร หลายงานต้องผ่านผู้กำกับดูแล การตัดสินใจที่อิสระจริงของท้องถิ่นมีน้อย มีการกำกับดูแลที่มากเกินไป มีหลายขั้นตอน (๔) การดำเนินงานและบริการสาธารณะของเทศบาลล่าช้า เนื่องจากกฎหมายและขั้นตอนราชการที่ซับซ้อน รวมถึงมาตรฐานราคาวัสดุไม่สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน

(๕) ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล พบว่า เทศบาลยังขาดบุคลากรตำแหน่งช่าง

๓. ข้อเสนอแนะ

๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป ได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามการศึกษาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๒ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จากปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยสามารถนำเสนอรายละเอียดการสังเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งภาพรวมกลุ่มองค์ภาคประชาสังคมเห็นถึงความตั้งใจและความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตาม

แผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้เกิดการพัฒนาพื้นที่ทั้ง ๔ เขตพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปงบประมาณต่อไป แยกรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(๑) เทศบาลควรกำหนดแผนพัฒนาเส้นทางคมนาคมในระยะสั้น กลาง และยาว โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงถนนสายหลักและสายรองที่มีสภาพทรุดโทรม หรือพื้นผิวขรุขระ เพื่อให้ได้มาตรฐานและปลอดภัย รวมถึงควรเร่งรัดการดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตหรือถนนลาดยางในพื้นที่ที่ยังขาดแคลน เช่น เส้นทางเชื่อมระหว่างชุมชนหาดตายวงกับชุมชนหัวแหลมพัฒนา และเส้นทางเดินเท้าในชุมชน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของประชาชน

(๒) เทศบาลควรจัดทำมาตรการเชิงรุกในการดูแลและป้องกันอุบัติเหตุ เช่น การซ่อมแซมฝาท่อที่ชำรุดหรือมีระดับไม่เสมอกับผิวถนน การติดตั้งอุปกรณ์สะท้อนแสงหรือแผงกั้นในจุดอันตราย (เช่น บริเวณทางโค้ง) การตีเส้นจราจรหรือสัญลักษณ์ชะลอความเร็วในเขตชุมชนและบริเวณโรงเรียน รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณและวางแผนบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการเดินทางของประชาชนทุกกลุ่ม

(๓) เทศบาลควรกำหนดนโยบายปรับปรุงและพัฒนาาระบบระบายน้ำให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพรองรับปริมาณน้ำฝนและการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในพื้นที่เสี่ยงน้ำท่วมซึ่งเป็นประจำ ควรเร่งดำเนินการ ขยายขนาดท่อระบายน้ำ วางระบบท่อใหม่ในจุดวิกฤต ปรับระดับท่อให้เหมาะสม และควบคุมไม่ให้มีการบุกรุกหรือถมคุระบายน้ำ รวมถึง ติดตั้งระบบปั้มน้ำหรือประตูระบายน้ำในจุดที่ได้รับผลกระทบจากน้ำขึ้น-น้ำลง เพื่อให้การระบายน้ำมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาน้ำท่วม และสร้างความมั่นคงด้านโครงสร้างพื้นฐานของเมืองในระยะยาว

(๔) นโยบายพัฒนาและบริหารจัดการระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย เทศบาลควรกำหนดนโยบายในการ ขยายจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้ครอบคลุมพื้นที่เสี่ยงภัยและพื้นที่ชุมชนที่ยังขาดแสงสว่างอย่างเพียงพอ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พร้อมทั้งดำเนินการ จัดระเบียบสายไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย ปลอดภัย และไม่รบกวนทัศนียภาพของเมือง และควร ยกกระดับระบบรับแจ้งเหตุไฟฟ้าในพื้นที่สาธารณะขัดข้องให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งมีทีมงานซ่อมแซมที่สามารถตอบสนองได้รวดเร็ว รวมถึงมีแผนบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในระยะยาว

(๕) เทศบาลควรบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานศึกษา สถานีตำรวจจราจร ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะ และชุมชน ในการวางแผนและบริหารจัดการระบบจราจร โดยกำหนดเวลาการเปิด-ปิดสัญญาณไฟจราจรให้เหมาะสมกับช่วงเวลาเร่งด่วน จัดระเบียบพื้นที่จอดรถสาธารณะและรถโดยสารขนาดเล็ก (รถตุ๊กตุ๊ก) ติดตั้งป้ายจราจรป้ายเตือน และตีเส้นถนนในจุดเสี่ยงให้ชัดเจน จัดกิจกรรมรณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านวินัยจราจรในกลุ่มประชาชนและนักเรียน รวมถึงประชาสัมพันธ์เส้นทางหรือการปิดถนนล่วงหน้า ผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนวางแผนการเดินทางได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

(๖) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบายพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืนโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกกระดับ เพื่อให้เกิดความเป็นเจ้าของร่วมของชุมชนในการพัฒนาเมือง และเพิ่มความยั่งยืนของโครงการต่าง ๆ

๒) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

(๑) เทศบาลควรยกระดับงานประเพณีและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานสงกรานต์ งานชักพระ และงานดนตรี ให้เป็นงานระดับเมือง โดยจัดวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อทุกช่องทาง พร้อมทั้งบูรณาการการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และภาคเอกชน เพื่อสร้างการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

(๒) เทศบาลควรใช้จุดเด่นของเมืองที่เป็นทางผ่านสู่เกาะสมุย เกาะเต่า เกาะพะงัน และภาคใต้ เป็นจุดขายในการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ โดยส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและเชิงอนุรักษ์ในย่านเมืองเก่า พร้อมบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน เพื่อสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่โดดเด่น และควรมีนโยบายบูรณาการการท่องเที่ยวในพื้นที่บ้านดอนให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ท้องถิ่น เช่น การส่งเสริมวัฒนธรรม การสร้างเส้นทางท่องเที่ยว และการพัฒนาพื้นที่ชุมชนริมแม่น้ำตาปี

(๓) เทศบาลควรสนับสนุนให้แต่ละชุมชนร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่น เช่น ผ้าบาติกกลวดลายบ้านดอน และนำผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาดท้องถิ่นและตลาดออนไลน์ พร้อมจัดกิจกรรมตลาดนัดชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยประชาสัมพันธ์สถานที่จำหน่ายสินค้าอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนในชุมชน

(๔) เทศบาลควรผลักดันโครงการสร้างชิงช้าสวรรค์ขนาดใหญ่ หรือโครงสร้างเชิงสัญลักษณ์อื่น ๆ ให้เป็นแลนด์มาร์คของเมือง เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว พร้อมจัดพื้นที่จำหน่ายสินค้าและกิจกรรมรองรับในบริเวณใกล้เคียง และจัดระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับพื้นที่อย่างเป็นระบบ

(๕) เทศบาลควรจัดทำนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย โดยเฉพาะกลุ่มสตรี ผู้สูงอายุ และกลุ่มเปราะบาง เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากของเมืองให้มีความเข้มแข็ง

๓) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๑) เทศบาลควรเร่งดำเนินการจัดทำนโยบายเชิงรุกด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการแยกขยะ การจัดการขยะอินทรีย์ และการบำบัดน้ำเสีย เพื่อสร้างสุขภาวะที่ดีในระยะยาวให้กับประชาชน

(๒) เทศบาลควรจัดระบบการเก็บขยะที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมพื้นที่ตลาดและชุมชนหนาแน่น เช่น ตลาดท่าเรือ พร้อมจัดตั้งจุดทิ้งขยะให้เหมาะสม และจัดเตรียมยานพาหนะ เช่น รถเก็บขยะหรือเรือเก็บขยะ สำหรับพื้นที่น้ำล้อมรอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บขยะในชุมชนที่มีลักษณะพิเศษ

(๓) เทศบาลควรบูรณาการความร่วมมือกับสถานศึกษาในการจัดกิจกรรมหรือหลักสูตรส่งเสริมความรู้เรื่องการคัดแยกขยะ การลดของเสีย และการทิ้งขยะอย่างถูกวิธี ให้แก่นักเรียนและเยาวชน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ต่อเนื่องจากเด็กสู่ครอบครัวและชุมชน

(๔) เทศบาลควรจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียขนาดเล็กในพื้นที่ที่ยังไม่มีระบบรองรับ โดยควรออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ เพื่อป้องกันปัญหาน้ำเสียจากการปล่อยลงแหล่งน้ำธรรมชาติ และยกระดับคุณภาพสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

(๕) เทศบาลควรจัดทำแผนบริหารจัดการสุขนิจจัดอย่างเป็นระบบ เช่น การทำหมัน การจัดพื้นที่พักพิง และการรณรงค์ไม่ปล่อยสัตว์ รวมถึงดำเนินมาตรการควบคุมเสียงรบกวนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ เช่น ร้านอาหาร สถานบันเทิง และเสียงรถแข่ง ด้วยการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้ประกอบการในพื้นที่

๔) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

(๑) เทศบาลควรแต่งตั้งตัวแทนจากกลุ่มสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เข้าร่วมในคณะกรรมการชุมชน เพื่อสะท้อนเสียงของทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม และพัฒนากิจกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่มในเชิงนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม

(๒) เทศบาลควรขยายการดำเนินงานด้านการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยติดเตียง โดยพัฒนาระบบเยี่ยมเยียนถึงบ้าน การฟื้นฟูสมรรถภาพ และสนับสนุนกองทุนวันละบาท ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายรายใหม่ รวมถึงสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุรายใหม่เข้าสู่ระบบชมรม

(๓) เทศบาลควรมีนโยบายในการยกระดับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ให้ครอบคลุมทุกจุดเสี่ยงในพื้นที่บูรณาการร่วมกับส่วนราชการอื่น ๆ เช่น สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างเทศบาลกับหน่วยงานความมั่นคง

(๔) เทศบาลควรกำหนดมาตรการเชิงรุกในการจัดการกับคนเร่ร่อนและผู้ติดยาเสพติด โดยบูรณาการร่วมกับตำรวจ สาธารณสุข หน่วยงานด้านสวัสดิการ และชุมชน เพื่อฟื้นฟู ป้องกัน และลดปัญหาอย่างยั่งยืน

๕) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

(๑) เทศบาลควรศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งหรือพัฒนาสถานศึกษาสังกัดเทศบาลให้สามารถเปิดสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๔-ม.๖) เพื่อรองรับนักเรียนในพื้นที่ลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง

(๒) เทศบาลควรจัดทำนโยบายสนับสนุนการศึกษาสายอาชีพ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทักษะให้แก่เยาวชน และแรงงานในเขตเมืองให้สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้

(๓) เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และร่วมมือกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม ฟื้นฟู และอนุรักษ์ประเพณีเรือพนมพระทางน้ำให้เป็นกิจกรรมประจำท้องถิ่น และสื่อถึงอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของคนบ้านดอนและจังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างยั่งยืน

(๔) เทศบาลควรให้การสนับสนุนกิจกรรมประเพณีท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับศาสนา ความเชื่อ และวัฒนธรรมของแต่ละชุมชนอย่างทั่วถึง เช่น งานบูชาท้องถิ่น พิธีทางศาสนา และประเพณีเฉพาะถิ่น เพื่อสร้างความภาคภูมิใจในชุมชน เสริมสร้างความเป็นเอกลักษณ์ และความสามัคคีของประชาชนในพื้นที่

๖) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

(๑) เทศบาลควรพัฒนาระบบและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกวัย ทุกระดับการศึกษาอย่างทั่วถึง เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การจัดเวทีประชาคม การใช้ตัวแทนชุมชน รวมถึงการออกแบบเนื้อหาข่าวสารให้เหมาะสมกับความสนใจของประชาชน เพื่อเพิ่มการรับรู้และความสนใจในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง

(๒) เทศบาลควรจัดทำกลไกและกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอและบรรจุแผนงานหรือโครงการที่เกิดจากความต้องการของชุมชนเข้าสู่แผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปีอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างตรงจุดและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

(๓) เทศบาลควรมีความยืดหยุ่นในการจัดสรรและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะงานและบริบทของพื้นที่ โดยขอให้ส่วนกลางทบทวนนโยบายและข้อกำหนดการบริหารงานบุคคล เพื่อเปิดโอกาสให้เทศบาลสามารถสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความชำนาญและเหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของท้องถิ่นได้มากขึ้น โดยเฉพาะตำแหน่งช่างและตำแหน่งที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

(๔) เทศบาลควรได้รับอำนาจและอิสระในการบริหารงานมากขึ้น โดยลดขั้นตอนและการกำกับดูแลที่ซับซ้อนจากส่วนกลาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจและการดำเนินงานของผู้บริหารและสภาท้องถิ่น รวมทั้งสนับสนุนการสร้างกลไกการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อความโปร่งใสและความรับผิดชอบ

(๕) เทศบาลควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และความโปร่งใส พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพบุคลากรของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(๖) เทศบาลควรส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงกฎหมายหรือข้อระเบียบจากส่วนกลางที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความเป็นอิสระของท้องถิ่น

(๗) เทศบาลควรมีนโยบายพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทั้งในเชิงวิชาการ และเชิงบริการ โดยเน้นจิตสำนึกบริการสาธารณะ (Service Mind) และทักษะดิจิทัล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

(๑) เทศบาลควรดำเนินการสำรวจซ่อมแซมถนน และฝาท่อในเขตเทศบาล โดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้เส้นทาง

(๒) ควรติดตั้งเครื่องสูบน้ำแบบเคลื่อนที่ และวางแผนระบบระบายน้ำในพื้นที่เสี่ยงน้ำท่วมขังอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะพื้นที่ลุ่มต่ำและจุดน้ำขึ้นน้ำลง

(๓) ควรเปลี่ยนหลอดไฟสาธารณะรุ่นเก่าเป็นระบบแอลอีดี (LED) ที่ประหยัดพลังงานและมีอายุการใช้งานยาวนาน พร้อมตัดแต่งต้นไม้ที่บดบังแสงไฟอย่างสม่ำเสมอ

(๔) ควรสร้างจุดบริการน้ำดื่มสาธารณะ และจุดล้างมือในเขตพื้นที่ท่องเที่ยว เช่น ริมแม่น้ำตาปี สวนสาธารณะ และตลาดชุมชน

(๕) ควรจัดทำกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ เช่น เวทีเยาวชน
รักษ์ประเพณี การประกวดชุดประจำถิ่น การจำลองวิถีชีวิตพื้นบ้าน เป็นต้น

(๖) เทศบาลควรเปิดศูนย์ One Stop Service ที่ประชาชนสามารถรับบริการ
หลายด้านในจุดเดียว เช่น งานทะเบียน งานชำระภาษี งานสอบถามข้อมูลทั่วไป

(๗) ควรจัดตั้งหน่วยประสานงานร่วมระหว่างเทศบาล ชุมชน และภาคเอกชน
เพื่อดำเนินโครงการนำสายไฟและสายสื่อสารลงดินเพื่อจัดระเบียบให้สวยงามปลอดภัย

คำนำ

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สอดคล้องและเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ การประเมินมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ฉบับนี้ เนื้อหาประกอบด้วย ๕ บท คือ บทที่ ๑ บทนำ บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทที่ ๓ วิธีการประเมิน บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และบทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ และบทสรุปผู้บริหาร

ผู้ประเมินขอขอบคุณบุคลากรทุกฝ่ายของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตลอดจนขอขอบคุณคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่ได้ตรวจสอบแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงร่างรายงานการประเมิน เพื่อให้การดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการประเมิน โดยผลการประเมินครั้งนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
กันยายน ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฎ
สารบัญ	ฐ
สารบัญตาราง	ฒ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๒
๑.๔ กรอบการดำเนินงาน	๖
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๗
๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๗
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๙
๒.๑ ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๙
๒.๒ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๖
๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการดำเนินงานตามแผนหรือการรับบริการสาธารณะ	๑๖
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล	๑๘
๒.๕ แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)	๒๒
๒.๖ การประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น	๒๗
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๘
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการประเมิน	๓๒
๓.๑ ประเด็นของการประเมิน	๓๒
๓.๒ รายละเอียดการประเมิน	๓๓
๓.๓ การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๓๔
๓.๔ ขอบเขตการประเมิน	๓๔
๓.๕ แผนการดำเนินงาน	๓๙
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๐
๔.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม	๔๐

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๕๐
๔.๓ ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อ ประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘	๕๓
๔.๔ ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสีย	๖๘
บทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๗๒
๕.๑ สรุปผลการประเมิน	๗๒
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๘๐
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๙๐
บรรณานุกรม	๙๖
ภาคผนวก	๑๐๐
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานฯ (สำหรับประชาชน)	๑๐๑
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล/สมาชิกสภาเทศบาลฯ	๑๐๕
ภาคผนวก ค แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) สำหรับจัดเวที	๑๐๗

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑.๑	ประเด็นความสอดคล้องและครอบคลุมเป้าประสงค์หรือกลยุทธ์ในการพัฒนาตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๓
๒.๑	ผู้มีสิทธิเลือกตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๑๐
๒.๒	จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎรในท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๑๑
๒.๓	ชุมชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๑๒
๒.๔	โครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๑๖
๒.๕	สรุปแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อแผนงานหรือบริการสาธารณะ	๑๘
๒.๖	แนวทางการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑	๒๗
๓.๑	การนำ Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมิน	๓๓
๓.๒	ผู้ให้ข้อมูลหลักตามพื้นที่ในท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๓๕
๓.๓	รายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์	๓๘
๓.๔	แผนการดำเนินงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๓๙
๔.๑	จำนวนและค่าร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๐
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๔๒
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๔๓
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๔
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต	๔๕
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม	๔๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๗	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๔๘
๔.๘	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม	๔๙
๔.๙	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘	๕๑

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑.๑	กรอบการดำเนินงาน	๖
๔.๑	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗-๒๕๖๘ (รายยุทธศาสตร์การพัฒนา)	๕๒

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินงานการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ เพื่อมุ่งให้การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่หลากหลายดังกล่าว และส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้เกิดความคุ้มค่า รวมทั้งประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มากขึ้น โดยนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน จึงเป็นเครื่องมือเพื่อให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินของเทศบาล หรือไม่ อย่างไร และสามารถนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาในการวางแผนดำเนินงานครั้งต่อไป ให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในสังคมภายใต้ความต้องการ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการจัดบริการสาธารณะมากที่สุด ทั้งนี้ เป็นการดำเนินการภายใต้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๒๙ (๓) กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน โดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี และข้อ ๓๐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ จึงกำหนดให้มีการจ้างที่ปรึกษาเพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ โดยการดำเนินโครงการต่าง ๆ ภายใต้การบริหารจัดการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนั้นเพื่อมุ่งให้การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีซึ่งทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่หลากหลายดังกล่าว และส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลนคร

สุราษฎร์ธานี ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เกิดความคุ้มค่า หากแต่การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ดียังเดียว ไม่สามารถบ่งชี้ผลการดำเนินงานได้และไม่สามารถบ่งบอกความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สามารถ ช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด แก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อทราบว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ นำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาในการวางแผนครั้งต่อไป ทั้งนี้ เพื่อสะท้อนให้เห็นข้อมูลเชิงลึก เกิดความน่าเชื่อถือ และสามารถนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑.๒.๓ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาทั้งหมด ๕ ขอบเขต ได้แก่

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

๑) ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้ง ๔ เขตพัฒนา จำนวน ๑๓๐,๗๒๔ คน (ข้อมูลสถิติจำนวนประชากร ณ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘) กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรในแต่ละเขตพัฒนาโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, ๑๙๗๓) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๙๙ คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

๒) กลุ่มองค์กรภาคประชาชน (ประธานชุมชน แกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภาเด็กและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด) อยู่ในเขตพัฒนาทั้ง ๔ เขต คัดเลือกกลุ่มองค์กรภาคประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม จำนวน ๑๐ - ๑๕ คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

๓) ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คัดเลือกด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) พิจารณาจากผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์ของการประเมินมีบทบาทในการแสดงเป็นตัวแทนของประชาชน ร่วมดำเนินงานกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอย่างต่อเนื่อง และยินดีที่จะให้ข้อมูลสำหรับการประเมินนี้ จำนวน ๖ คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑) เนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บทความทางวิชาการ บทความวิจัย และหนังสือ โดยเป็นเอกสารที่ทันสมัยและได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการซึ่งระบุแหล่งที่มาของเนื้อหาอย่างชัดเจน

๒) สรุปผลที่ได้จากการทบทวนเอกสารเหล่านั้น แล้วนำมาวิเคราะห์รายละเอียดต่าง ๆ ที่รวบรวมมาได้ ภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนด

๓) สังเคราะห์รายละเอียดเป็นกรอบความคิดในการศึกษาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย

๔) นำเสนอตัวแปรที่ได้พร้อมการนิยามเชิงทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติการ

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านการประเมิน

๑) สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล โดยออกแบบโครงสร้างและการกำหนดคำถามที่ครอบคลุมประเด็นการศึกษาและสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยที่ประเด็นคำถามมีความสอดคล้องและครอบคลุมเป้าประสงค์หรือกลยุทธ์ในการพัฒนาตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่กำหนดไว้ ดังแสดงตารางที่ ๑.๑

ตารางที่ ๑.๑ ประเด็นความสอดคล้องและครอบคลุมเป้าประสงค์หรือกลยุทธ์ในการพัฒนาตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	เป้าประสงค์	กลยุทธ์
๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑) โครงสร้างพื้นฐานมีมาตรฐาน ทั้งถึงและเหมาะสมกับผู้ใช้ประโยชน์ ๒) ภูมิทัศน์เมืองมีความเป็นระเบียบและสอดคล้องกับสภาพเมือง	๑) ก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคมและระบบระบายน้ำที่ได้มาตรฐาน ๒) ก่อสร้าง ขยายเขต ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ประปา ๓) ปรับปรุง และบังคับใช้ผังเมืองรวม ๔) ปรับปรุง และจัดทำระบบจราจรให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	เป้าประสงค์	กลยุทธ์
๒) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๑) มีการขยายตัวของการค้าและการลงทุน ๒) สถานประกอบการ สินค้าและบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาด ๓) ธุรกิจการท่องเที่ยวได้มาตรฐานและยั่งยืน ๔) มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย	๑) ส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการสินค้าและบริการให้ได้มาตรฐาน ๒) ส่งเสริมและพัฒนาการบริการและการจัดการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน
๓) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑) จัดการขยะมูลฝอยครบวงจรและเหมาะสม ๒) จัดการน้ำเสียและมลพิษอย่างเหมาะสม ๓) อนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สีเขียวให้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต	๑) พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนร่วมกับภาคีเครือข่ายในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๓) การจัดการพื้นที่สีเขียว และพื้นที่สาธารณะให้เกิดประโยชน์
๔) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต	๑) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ๒) จัดสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ๓) ประชาชนทุกกลุ่มวัยได้รับบริการสาธารณสุขตามเกณฑ์มาตรฐาน ๔) ป้องกันและดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๑) ส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มได้เข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ๒) ส่งเสริมอาชีพ สร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ๓) พัฒนาระบบบริการสาธารณสุข ให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ๔) เสริมสร้างให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
๕) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม	๑) จัดการศึกษาอย่างหลากหลายและเท่าเทียม ๒) เด็ก เยาวชน และประชาชนได้รับส่งเสริมตามศักยภาพ ๓) อนุรักษ์ เผยแพร่ ประเพณี และวัฒนธรรมให้เป็นที่รู้จักระดับประเทศ	๑) พัฒนาการศึกษาให้ทันสมัยและหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ๒) ส่งเสริม พัฒนา กีฬา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ๓) ส่งเสริมและพัฒนากีฬา

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	เป้าประสงค์	กลยุทธ์
	๔) สืบค้น พื้นฟู อนุรักษ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น	และนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน
	๕) ส่งเสริมการเล่นกีฬา ทุกกลุ่มวัย	
๖) ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๑) ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชนโดยใช้วิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	๑) พัฒนาบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้และการบริหารจัดการให้ มีประสิทธิภาพ
	๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชน	๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนทุกภาคส่วน
	๓) นำเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาใช้ในการปฏิบัติงานและการ บริการประชาชน	๓) ปรับปรุงกฎหมาย ภารกิจ ขั้นตอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน
		๔) พัฒนาระบบการให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เกิด ประโยชน์แก่ประชาชน

ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการติดตาม
และประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ก่อนดำเนินการ

๒) กำหนดขนาดของตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล
การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้หลัก
ทางสถิติและระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

๓) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์การพัฒนา
ดังนี้

- (๑) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- (๒) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
- (๓) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (๔) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต
- (๕) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและ

วัฒนธรรม

(๖) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี
และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ และปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๗

๔) ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๕) วิเคราะห์และรวบรวมข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย พร้อมแนวทางปฏิบัติ ตามนโยบายที่ได้จากการดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

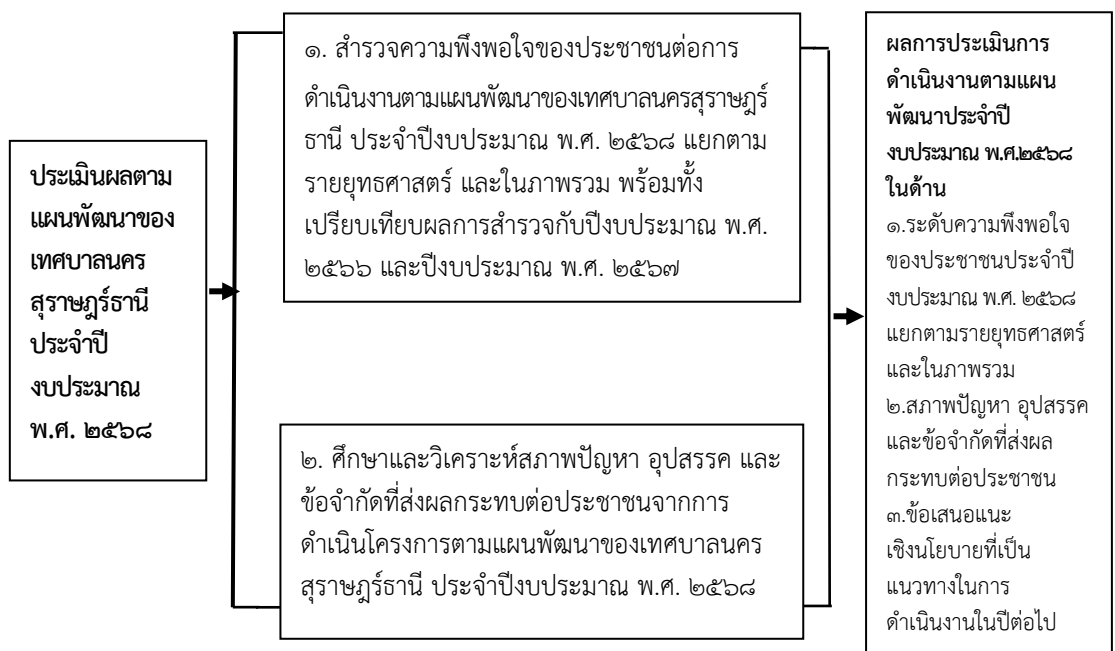
๖) จัดทำรายงานการประเมินผลและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเสนอคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ จัดทำตามรูปแบบการนำเสนองานวิจัย โดยมีตาราง แผนภาพ แผนภูมิ ประกอบตามความเหมาะสมของผลการประเมินที่ได้ เพื่อให้เกิดความน่าสนใจ และสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

๑.๓.๕ ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ - ๓ กันยายน ๒๕๖๘

๑.๔ กรอบการดำเนินงาน

กรอบการดำเนินงานในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังแสดงในภาพประกอบที่ ๑.๑



ภาพที่ ๑.๑ กรอบการดำเนินงาน

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.๕.๑ แผนพัฒนาท้องถิ่น หมายถึง แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนด วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าและให้หมายความรวมถึงการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่น

๑.๕.๒ แผนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี หมายถึง แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่แสดงถึงรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนาและกิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณนั้น

๑.๕.๓ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา หมายถึง การประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการที่ดี

๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๖.๑ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจะได้รับทราบข้อมูล ดังนี้

๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งการเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒) สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๓) ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายรวมถึงข้อมูลสนับสนุนในการตัดสินใจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

๑.๖.๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละระดับจะได้รับประโยชน์

๑) ระดับประเทศ ใช้เป็นข้อมูลกรณีตัวอย่างเพื่อนำไปประกอบการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการพัฒนาองค์กรตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการบริหารจัดการสาธารณะ

๒) ระดับภูมิภาค เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ได้เห็นข้อเด่น ข้อดี โอกาสและข้อจำกัดของท้องถิ่นในการพัฒนาอย่างมีเป้าหมาย มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม สามารถกำหนดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและลงมือทำงานร่วมกันได้ สามารถวางแผนจัดการกับทรัพยากรหรือทุนในท้องถิ่นทั้งทุนบุคคลและ

ทุนสังคมที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น อีกทั้งยังสามารถรับผลประโยชน์ร่วมกันได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี เอื้ออาทรต่อกัน ปลุกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดีให้กับท้องถิ่น และสามารถเกิดภาคีแนวร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

๓) ระดับท้องถิ่น เกิดการประสานแผนพัฒนาในด้านการพัฒนาเชิงพื้นที่ที่มีอาณาเขตติดต่อกันและมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุน และเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

๑.๖.๓ ประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เกี่ยวข้อง จะได้รับประโยชน์โดยตรงจากการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานตามแผนพัฒนาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ นำไปสู่การพัฒนาให้ตอบสนองวิสัยทัศน์ “นครสุราษฎร์ธานี เมืองน่าอยู่”

บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ผู้ประเมินได้ทบทวนแนวคิด วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการตรวจสอบฐานความรู้ และนำไปสู่การกำหนดกรอบประเด็นการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีรายละเอียดการทบทวนแนวคิด วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๒. แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
๓. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการดำเนินงานตามแผนหรือการรับบริการสาธารณะ
๔. แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล
๕. แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)
๖. การประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น
๗. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒.๑.๑ ประวัติเมืองสุราษฎร์ธานี

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

๒.๑.๒ ความเป็นมาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เดิมเป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ในตำบลตลาด อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดรูปแบบการปกครองแบบสุขาภิบาล ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๔๗๕ ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย จึงได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลฉบับแรกขึ้น คือ พระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ ซึ่งมีผลทำให้สุขาภิบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๔๗๘ และเปลี่ยนแปลงเขตครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๓๗ จากพื้นที่เดิม ๖.๙๕ ตารางกิโลเมตร เป็น ๖๘.๙๗ ตารางกิโลเมตร และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๕๐

สำหรับดวงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นรูปโล่มีปีกสมอเทิด รัฐธรรมนูญ ซึ่งมีความหมายว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นเมืองท่า ตั้งอยู่ริมแม่น้ำและทะเล ภายใต้การปกครองแบบประชาธิปไตย

๒.๑.๓ ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ริมบริเวณที่ราบริมแม่น้ำตาปี และเป็นที่บรรจบของลำน้ำหลายสาย ได้แก่ คลองท่ากูบ และคลองมะขามเตี้ย ที่ไหลลงมาบรรจบกับแม่น้ำตาปีบริเวณเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งบริเวณนี้แม่น้ำตาปี ยังได้แยกออกเป็น ๒ สาย ไหลลงสู่ทะเล คือ แม่น้ำตาปี และคลองฉนาก

๒.๑.๔ อาณาเขตการปกครอง

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ประมาณ ๖๘.๙๗ ตารางกิโลเมตร ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำตาปีไหลผ่านภายในเขตเทศบาล โดยมีอาณาเขต ดังนี้

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

๒.๑.๕ การเลือกตั้ง

จำนวนประชากรและผู้มีสิทธิเลือกตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยแบ่งออกเป็น ๔ เขตเลือกตั้ง (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๘) ดังแสดงในตาราง ที่ ๒.๑

ตารางที่ ๒.๑ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เขตเลือกตั้ง	ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (คน)	จำนวนหน่วย
เขตที่ ๑	๒๕,๙๓๐	๓๕
เขตที่ ๒	๒๒,๘๗๒	๒๘
เขตที่ ๓	๒๔,๔๕๕	๓๒
เขตที่ ๔	๒๔,๖๑๗	๓๑
รวม	๙๗,๘๗๔	๑๒๖ หน่วย

ที่มา : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

๒.๑.๖ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรทั้งหมดตามสถิติทะเบียนราษฎรในท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ณ เดือนเมษายน ๒๕๖๘ จำนวน ๑๓๐,๗๒๔ คน เพศชาย ๖๑,๖๐๗ คน เพศหญิง ๖๙,๑๑๗ คน ดังแสดงในตารางที่ ๒.๒

ตารางที่ ๒.๒ จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎรในท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	พื้นที่	ประชากร (คน)	
		ชาย	หญิง
๑	ตำบลตลาด	๑๐,๔๙๗	๑๑,๗๘๑
๒	ตำบลมะขามเตี้ย	๓๕,๓๙๓	๓๙,๕๑๔
๓	ตำบลบางไปไม้	๑,๐๘๓	๑,๓๖๙
๔	ตำบลบางชนะ	๖๐๓	๖๒๒
๕	ตำบลบางกุ้ง	๑๓,๕๓๙	๑๕,๓๔๓
๖	ตำบลคลองฉนาก	๔๙๒	๔๘๘
รวม		๖๑,๖๐๗	๖๙,๑๑๗
		๑๓๐,๗๒๔	

ที่มา : เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘

๒.๑.๗ การพาณิชย์กรรมและบริการในเขตเทศบาลมีสถานประกอบการ ดังนี้

- ๑) สถานที่บริการน้ำมัน จำนวน ๓๑ แห่ง
- ๒) ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า จำนวน ๖ แห่ง
- ๓) ตลาดสด จำนวน ๑๓ แห่ง
- ๔) สถานธนาฑูบาล จำนวน ๑ แห่ง
- ๕) โรงรับจำนำ จำนวน ๓ แห่ง
- ๖) โรงแรม จำนวน ๕๘ แห่ง
- ๗) โรงภาพยนตร์ จำนวน ๓ แห่ง
- ๘) ร้านอาหารขนาดใหญ่ (พื้นที่เกิน ๒๐๐ ตรม.) จำนวน ๖๙ แห่ง
- ๙) ร้านอาหารขนาดเล็ก (พื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตรม.) จำนวน ๖๓๙ แห่ง
- ๑๐) สถานที่สะสมอาหาร (ร้านของชำพื้นที่เกิน ๒๐๐ ตรม.) จำนวน ๒๔ แห่ง
- ๑๑) สถานที่สะสมอาหาร (ร้านของชำพื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตรม.) จำนวน ๔๒๔ แห่ง

๒.๑.๘ การสาธารณสุข

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีสถานพยาบาลเพื่อให้บริการรักษาอาการเจ็บป่วยของประชาชน และดำเนินการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) โรงพยาบาลของรัฐ ๒ แห่ง คือโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี มีเตียงคนไข้ ๘๐๐ เตียง
โรงพยาบาลค่ายวิภาวดีรังสิต มีเตียงคนไข้ ๖๐ เตียง
- ๒) โรงพยาบาลเอกชน ๒ แห่ง คือโรงพยาบาลทักษิณ มีเตียงคนไข้ ๒๐๐ เตียง
โรงพยาบาลศรีวิชัย มีเตียงคนไข้ ๓๐ เตียง
- ๓) ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล ๔ แห่ง คือ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ศูนย์ตาปี) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (สวนหลวง ร. ๙)

ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ฝั่งบางใบไม้) และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ฝั่งขุนทะเล)

๔) ศูนย์สุขภาพชุมชนเครือข่ายโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ๕ แห่งคือ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพธารวาส ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพทวาย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองตลาดดอนนก ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองศรีวิชัย และศูนย์สุขภาพชุมชนเมืององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๕) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๒ แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกุ้ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะขามเตี้ย

๖) คลินิกเอกชน จำนวน ๑๘๖ แห่ง

๒.๑.๙ การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ กลุ่มเด็กและเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ไร้ที่พึ่ง และกลุ่มผู้ประสบปัญหาทางสังคม จำนวนทั้งหมด ๗๐ ชุมชน (ตารางที่ ๒.๓) โดยทั่วถึงและเท่าเทียม ตลอดจนการ X-Ray ชุมชน เพื่อค้นหากลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ กลุ่มเปราะบาง ให้ได้เข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ หรือเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ เป็นต้น

ตารางที่ ๒.๓ ชุมชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	ชุมชน	พื้นที่	ประกอบอาชีพ
๑	ชุมชนบ้านบางทอง	๒.๑๙ ตร.กม.	เกษตรกรรม ประมง
๒	ชุมชนคลองฉนาก	๒.๓๐ ตร.กม.	ประมง
๓	ชุมชนฝั่งบางใบไม้	๐.๘๑ ตร.กม.	ประมง
๔	ชุมชนบางหลา	๒.๓๒ ตร.กม.	ประมง ค้าขาย
๕	ชุมชนหัวแหลมพัฒนา	๐.๘๒ ตร.กม.	รับจ้าง
๖	ชุมชนหาดตายวง	๐.๘๒ ตร.กม.	ค้าขาย ประมง สวนมะพร้าว
๗	ชุมชนตลาดล่าง	๐.๗๘ ตร.กม.	อาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
๘	ชุมชนหน้าด่าน	๐.๗๕ ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง
๙	ชุมชนตลาดท่าเรือ	๐.๒๒ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๑๐	ชุมชนตาปี	๐.๕๓ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๑๑	ชุมชนวัดโพธารวาส	๐.๖๘ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๑๒	ชุมชนวัดไทร	๐.๑๔ ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
๑๓	ชุมชนสหกรณ์ครู	๐.๓๒ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
๑๔	ชุมชนหลังอาชีวะ	๐.๖๙ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
๑๕	ชุมชนตลาดเกษตร ๒	๐.๖๑ ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
๑๖	ชุมชนเทศบาล	๐.๖๓ ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
๑๗	ชุมชนราษฎร์อุทิศ	๐.๙๘ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๑๘	ชุมชนราษฎร์บำรุง-ดอนนก	๐.๘๒ ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง

ลำดับที่	ชุมชน	พื้นที่	ประกอบอาชีพ
๑๙	ชุมชนตลาดใหม่-ดอนนกก	๐.๖๕ ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง
๒๐	ชุมชนบางกุ่ม ๑	๐.๗๓ ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
๒๑	ชุมชนบางกุ่ม ๒	๐.๓๖ ตร.กม.	รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว
๒๒	ชุมชนบางกุ่ม ๓	๑.๙๙ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
๒๓	ชุมชนอ้อมค่ายวิภาวดีรังสิต	๑.๙๒ ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง
๒๔	ชุมชนวัดโพทวย	๓.๑๕ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๒๕	ชุมชนหลังคลัง	๑.๖๐ ตร.กม.	เกษตรกรรม ประมง
๒๖	ชุมชนวัดท่าทอง	๒.๑๐ ตร.กม.	ประมง ธุรกิจส่วนตัว
๒๗	ชุมชนสันติสุข	๓.๑๙ ตร.กม.	ประมงค้าขาย รับจ้าง
๒๘	ชุมชนปากน้ำ	๒.๑๑ ตร.กม.	ทำสวน ประมง
๒๙	ชุมชนมณฑลทหารบกที่ ๔๕	๐.๙๔ ตร.กม.	รับราชการ
๓๐	ชุมชน ร. ๒๕ พื้นที่ ๓	๐.๘๘ ตร.กม.	รับราชการ
๓๑	ชุมชนเสาวลักษณ์	๐.๘๓ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๓๒	ชุมชนตลาดหน้าศูนย์สร้างทาง	๐.๕๕ ตร.กม.	เกษตรกร รับราชการ
๓๓	ชุมชนบ้านบางกุ่ม	๐.๓๕ ตร.กม.	ประมง รับจ้างทั่วไป ทำสวน
๓๔	ชุมชนไทยสมุทร	๐.๒๕ ตร.กม.	รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว
๓๕	ชุมชนเปี่ยมสุข	๑.๖๐ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๓๖	ชุมชนกาญจนวิถีส่วมใจ	๑.๓๕ ตร.กม.	เกษตรกร ค้าขาย
๓๗	ชุมชนหนองบัว	๑.๑๓ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๓๘	ชุมชนเสรีพล	๐.๓๑ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๓๙	ชุมชนศรีธานี-ยางงาม	๑.๑๒ ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
๔๐	ชุมชนเมตตาธรรม	๐.๖๗ ตร.กม.	เกษตรกร รับราชการ
๔๑	ชุมชนเสรีไท	๐.๓๘ ตร.กม.	เกษตรกร ประมง
๔๒	ชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต	๐.๘๕ ตร.กม.	รับราชการ
๔๓	ชุมชนกรมทหารราบที่ ๒๕	๐.๘๓ ตร.กม.	รับราชการ
๔๔	ชุมชนวังเพชร	๐.๓๑ ตร.กม.	รับราชการ ค้าขาย
๔๕	ชุมชนพวงเพชรพัฒนา	๐.๓๒ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๔๖	ชุมชนหน้าสนามกีฬา	๐.๓๖ ตร.กม.	เกษตรกร ค้าขาย
๔๗	ชุมชนหน้าค่าย อส.	๑.๐๘ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
๔๘	ชุมชนลูกเสือ-การุณราษฎร์	๐.๓๔ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๔๙	ชุมชนตลาดดอนนกก	๐.๓๒ ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
๕๐	ชุมชนเสม็ดเรียง	๐.๔๕ ตร.กม.	เกษตรกร รับจ้าง
๕๑	ชุมชนหน้าศาลากลาง	๐.๕๐ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๕๒	ชุมชนเพชรวิมล	๐.๓๒ ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
๕๓	ชุมชนศรีธานี	๐.๖๗ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย

ลำดับที่	ชุมชน	พื้นที่	ประกอบอาชีพ
๕๔	ชุมชนเคหะชุมชนฯ	๐.๘๐ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๕๕	ชุมชนวัดกลางใหม่	๑.๔๔ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๕๖	ชุมชนบ้านบางใหญ่	๓.๐๗ ตร.กม.	เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง
๕๗	ชุมชนในลี้ก	๑.๒๗ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๕๘	ชุมชนบึงขุนทะเล	๓.๑๖ ตร.กม.	รับจ้าง ประมง
๕๙	ชุมชนรวมเพชรสามัคคี	๐.๒๘ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
๖๐	ชุมชนวัดหน้าเมือง	๐.๕๐ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๖๑	ชุมชนสิริสุข	๐.๘๐ ตร.กม.	เกษตรกร รับจ้าง
๖๒	ชุมชนท่าแขก	๐.๘๒ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๖๓	ชุมชนนาเนียน	๐.๘๕ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๖๔	ชุมชนท่ากูป	๐.๒๕ ตร.กม.	รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว
๖๕	ชุมชนศรีวิชัย	๐.๔๓ ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
๖๖	ชุมชนย่านยาว	๑.๑๑ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๖๗	ชุมชนทุ่งน้อย	๑.๒๐ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๖๘	ชุมชนดงตาล	๐.๔๒ ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
๖๙	ชุมชนแหลมทราย	๐.๘๖ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว
๗๐	ชุมชนมะขามเตี้ย	๐.๕๕ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ

ที่มา : เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘

๒.๑.๑๐ การศึกษา

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีสถานศึกษาในสังกัด ดังนี้

๑. โรงเรียนเทศบาล ๑ (แตงอ่อนเฟดิมวิทยา)
๒. โรงเรียนเทศบาล ๓ (ตลาดล่าง)
๓. โรงเรียนเทศบาล ๔ (วัดโพธารวาส)
๔. โรงเรียนเทศบาล ๕
๕. โรงเรียนกีฬาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๖. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนเทศบาล ๔ (วัดโพธารวาส)
๗. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบางหลา
๘. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดโพธิ์นิมิต

ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานของสำนักงานการศึกษา มีการจัดโครงสร้างการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาประกอบด้วย หน่วยศึกษานิเทศก์ ฝ่ายแผนงานและโครงการ ส่วนบริหารการศึกษา ส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม นอกจากนี้ เทศบาลได้สนับสนุนการดำเนินงานของสถานศึกษาที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้งสถานศึกษาที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ และสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน

๒.๑.๑๑ การคมนาคมขนส่ง การไฟฟ้า การประปา การสื่อสาร

๑) การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ ๗๕,๘๘๗ ครัวเรือน ซึ่งเทศบาลจะรับผิดชอบเฉพาะการขยายเขตการติดตั้งซ่อม ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อบริการแสงสว่างตามถนน ตรอก ซอย ซึ่งเป็นไฟฟ้าสาธารณะเท่านั้น

๒) การประปา

การให้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการโดยการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี โดยผลิตน้ำประปาได้ จำนวน ๑๖๐,๖๘๑.๓๐ ลูกบาศก์เมตร/วัน จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา ๗๒,๔๓๑ ครัวเรือน น้ำประปาที่ใช้ ๗๘,๕๐๒.๘๗ ลูกบาศก์เมตร/วัน จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๓

๓) การสื่อสาร

จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล ๕,๗๗๓ เลขหมาย จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ๖๐ เลขหมาย ชุมสายโทรศัพท์ ๑๕ หมายเลข ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตไฟเบอร์ใยแก้ว ๕,๘๕๐ หมายเลข และศูนย์บริการที่เปิดให้บริการ ๓ ศูนย์

๒.๑.๑๒ สภาพเศรษฐกิจ

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

๒.๑.๑๓ ด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

สะพานลอยคอนกรีตเสริมเหล็กข้ามถนน จำนวน ๗ แห่ง ทางม้าลาย จำนวน ๑๒๓ แห่ง สามแยกไฟแดง จำนวน ๖ แห่ง สีแยกไฟแดง จำนวน ๑๖ แห่ง และถนนในเขตเทศบาล จำนวน ๑,๒๘๐ สาย

๒.๑.๑๔ การใช้ประโยชน์ที่ดิน

เนื่องจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นชุมชนศูนย์กลางของจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นศูนย์กลางของสถาบันราชการ สถาบันการเงิน และสถาบันการศึกษา ดังนั้นการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ที่ดินเพื่ออยู่อาศัยและพาณิชยกรรม ส่วนที่เหลือจะเป็นการใช้ที่ดินเพื่อสถานศึกษา สถานที่ราชการ เกษตรกรรม อุตสาหกรรมและอื่น ๆ

๒.๒ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) จำแนกตามประเด็นยุทธศาสตร์ ดังตารางที่ ๒.๔

ตารางที่ ๒.๔ โครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์	โครงการ		งบประมาณ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน(บาท)	ร้อยละ
๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๑๘	๓๕.๓๓	๓๖๙,๘๙๒,๐๒๐.๐๐	๔๔.๓๘
๒	ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๙	๒.๖๙	๑๐,๓๐๐,๐๐๐.๐๐	๑.๒๓
๓	ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗	๒.๑๐	๑๔๔,๕๐๐,๐๐๐.๐๐	๑๗.๒๔
๔	ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต	๑๒๒	๓๖.๕๓	๑๘๔,๑๔๕,๒๐๐.๐๐	๓.๖๐
๕	ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม	๕๙	๑๗.๖๖	๒๕๙,๑๘๖,๑๕๐.๐๐	๓๐.๒๙
๖	ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๑๙	๕.๖๙	๒๗,๓๗๔,๐๐๐.๐๐	๓.๒๗
รวมทั้งสิ้น		๓๔๕	๑๐๐.๐๐	๙๙๕,๓๙๗,๓๗๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

ที่มา : ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ข้อมูล ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘

๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการดำเนินงานตามแผนหรือการรับบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นแนวคิดที่สำคัญในการประเมินคุณภาพของบริการ หรือผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานภาครัฐ โดยเฉพาะเมื่อมีการดำเนินแผนงาน โครงการ หรือการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดย Kotler & Keller (๒๐๑๒) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง (Expectations) กับผลที่ได้รับจริง (Perceived Performance)” ซึ่งหากผลลัพธ์ตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังจะนำไปสู่ความพึงพอใจ และในทางกลับกันหากต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ

๑) ทฤษฎี SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๘) เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจาก “ช่องว่าง” (Gap) ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ถึงคุณภาพจริง ซึ่งประกอบด้วย ๕ มิติ ได้แก่ :

(๑) Tangibles – ความเป็นรูปธรรมของบริการ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์
เจ้าหน้าที่

(๒) Reliability – ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

(๓) Responsiveness – ความรวดเร็วและเต็มใจในการให้บริการ

(๔) Assurance – ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่

(๕) Empathy – ความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

การนำทฤษฎี SERVQUAL ไปใช้ในภาครัฐช่วยให้เห็นภาพความคาดหวังของประชาชน
และประเมินคุณภาพของการบริการได้อย่างเป็นระบบ

๒) ทฤษฎี Expectation-Confirmation Theory (ECT) Oliver (๑๙๘๐) เสนอว่า
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์จริง
โดยแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอนคือ (๑) ความคาดหวังก่อนใช้บริการ (๒) การรับรู้ผลลัพธ์หลังใช้
บริการ (๓) การเปรียบเทียบและการยืนยัน (Confirmation/Disconfirmation)

หากผลที่ได้รับ ตรงหรือดีกว่าความคาดหวัง → ความพึงพอใจสูง

หาก ต่ำกว่าความคาดหวัง → ความพึงพอใจลดลง

ทฤษฎีนี้จึงเป็นพื้นฐานที่ดีในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการหรือ
การดำเนินแผนงานของหน่วยงานภาครัฐ

๓) แนวคิดการประเมินผลตาม CIPP Model (Stufflebeam, ๑๙๗๑) แบบจำลอง CIPP
ใช้เพื่อประเมินโครงการหรือแผนงานในภาครัฐ โดยพิจารณาใน ๔ ด้าน ได้แก่:

(๑) C – Context (บริบท): ความเหมาะสมของโครงการต่อปัญหาและ
ความต้องการของประชาชน

(๒) I – Input (ปัจจัยนำเข้า): ทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร

(๓) P – Process (กระบวนการ): ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

(๔) P – Product (ผลผลิต): ผลสัมฤทธิ์ของแผน/บริการและความพึงพอใจของ
ประชาชนแบบจำลองนี้มีจุดเด่นตรงที่เน้นการประเมินทั้งก่อน ระหว่าง และหลังดำเนินการ
ซึ่งสอดคล้องกับการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาหรือบริการของภาครัฐ

๔) แนวคิด Public Service Motivation (PSM) Perry & Wise (๑๙๙๐) เสนอว่า
“แรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะ” ของเจ้าหน้าที่รัฐส่งผลต่อคุณภาพของบริการที่ประชาชน
ได้รับ โดยผู้ที่มี PSM สูงจะมุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่สาธารณชน ซึ่งสามารถสะท้อนออกมา
ในรูปแบบของความเอาใจใส่ ความโปร่งใส ความยุติธรรม การรับผิดชอบต่อประชาชน
เมื่อประชาชนรับรู้ถึงคุณลักษณะเหล่านี้ผ่านประสบการณ์จริง จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มี
ต่อการให้บริการของภาครัฐ

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ
ต่อแผนงานหรือบริการสาธารณะได้ดังตารางที่ ๒.๕

ตารางที่ ๒.๕ สรุปแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อแผนงานหรือบริการ
สาธารณะ

แนวคิด / ทฤษฎี	ประเด็นหลัก
SERVQUAL	วัดคุณภาพการบริการผ่าน 5 มิติ
ECT	ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลลัพธ์
CIPP Model	ประเมินแผนงานใน 4 มิติ (บริบท – ปัจจัยนำเข้า – กระบวนการ – ผลลัพธ์)
Public Service Motivation	แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่รัฐมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ในบริบทของการบริหารภาครัฐ การดำเนินแผนพัฒนาหรือแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งการประเมิน “ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผน” มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดความสอดคล้องระหว่างแผนที่วางไว้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ตรวจสอบความคุ้มค่าและประสิทธิภาพของแผน รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานวิจัยจำนวนมากในประเทศไทย เช่น งานของ อิตารัตน์ (๒๕๖๓) และ วีระชัย (๒๕๖๕) พบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแผนพัฒนา (เช่น แผนพัฒนา อบต. หรือแผนพัฒนาจังหวัด) มักเชื่อมโยงกับความโปร่งใสของกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน การสื่อสารข้อมูลอย่างทั่วถึง และความต่อเนื่องของนโยบาย

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งของกระบวนการจัดการองค์กร ซึ่ง วิลเลียม เอ ชโรด (William A. Shrode) และแดน วอยซ์ จูเนียร์ (Dan Voich, Jr.) ได้ให้คำนิยามว่า การจัดการคือ “กิจกรรมหรือกระบวนการสำหรับการประสานและบูรณาการการใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คนซึ่งคนจะใช้เทคนิคและข่าวสารในโครงสร้างขององค์กร” ซึ่งจากคำจำกัดความนี้ ได้สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการ หมายถึง การปฏิบัติซึ่งอาศัยองค์ความรู้ของทฤษฎีองค์การมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็น ผลผลิตบริการ หรือความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการจัดการดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation)

สำหรับกระบวนการติดตามและประเมินผลในปัจจุบันนั้น ตามแนวคิดของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton^๒ ได้เสนอแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อใช้ในการวัดผลของกิจการที่จะทำให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น ให้ได้ภาพรวมขององค์กรอย่างสมดุลขึ้น โดยการวัดผลนอกจากการวัดทางด้านการเงินที่เป็นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาแล้ว ต้องมีการวัดผลด้านกระบวนการบริหารงาน การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ให้แก่องค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างอนาคตให้แก่องค์กรด้วย ด้วยแนวคิดนี้ผู้บริหารสามารถประเมินศักยภาพโดยรวมขององค์กรและ

ความสามารถในการแข่งขันและอนาคตขององค์กรนั้น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยขอบเขตหรือองค์ประกอบในการวัดผลตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ภายใต้มุมมองแต่ละด้านนั้นจะประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

๑) วัตถุประสงค์ (objective) เพื่อเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมองที่ต้องการจะชี้วัด

๒) ตัวชี้วัด (Performance Indication) คือ ตัวชี้วัดนั้นจะแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่

๓) เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายหรือค่าตัวเลขที่ตั้งไว้ เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงค่านั้น ๆ

๔) แผนงาน โครงการที่ตั้งใจ (Initiatives) คือ แผนการปฏิบัติงานที่มีการลำดับเป็นขั้น ๆ ในการจัดทำกิจกรรมในด้านการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น เหนือในการวัดความสำเร็จในผลผลิตภาพทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการมิได้มีเพียงแค่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพเท่านั้น ยังมีหลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอีกดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ แนวคิดในการควบคุมและประเมินผลแผนกลยุทธ์ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

๑) การติดตามผลการดำเนินการ (Track Status) เป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและสามารถสร้างผลงานที่สอดคล้องตามเป้าประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางเอาไว้ การติดตามผลการดำเนินงานจะช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อมูลที่เป็นตัวบ่งชี้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปการติดตามผล

การดำเนินงานนี้ หมายความรวมถึงการรวบรวมผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาของกิจกรรม งาน โครงการต่าง ๆ สอดคล้องตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละระดับที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี

๒) การรายงานความก้าวหน้า (Communicate Progress) เป็นกระบวนการหลังจากที่ได้มีการรวบรวม ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ภายใต้กรอบของตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาแล้ว เป็นหน้าที่ของผู้มีหน้าที่ในการกำกับติดตามผลที่จะต้องจัดทำรายงานสรุปเสนอต่อผู้บริหารให้ได้รับทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นระยะ รวมทั้งควรส่งข้อมูลย้อนกลับให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้ผู้รับผิดชอบแต่ละระดับดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสม

๓) การวัดผลและประเมินผล (Measurement and Evaluation) จะประกอบด้วยกระบวนการย่อย ๓ ขั้นตอน ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล และการนำเสนอผลการประเมิน การวัดผลและประเมินผลจะเป็นการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนในแต่ละรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนกลยุทธ์รอบต่อไปขององค์กร

๒.๔.๒ การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

๑) ความถูกต้อง (Accuracy) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ถูกต้องจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ได้ผลตามที่ต้องการ หากการควบคุมเกิดจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง จะทำให้ฝ่ายบริหารแก้ไขไม่ตรงจุด โดยไม่อาจทราบได้ว่าควรแก้ไขอย่างไร หรือควรดำเนินการต่อไปอย่างไร

๒) ความทันเวลา (Timeliness) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้บริหารสนใจและเอาใจใส่ได้ทันเวลา เพื่อการแก้ไขหรือป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยข้อมูลจากการควบคุมและติดตามผลอาจไม่มีความหมายเลยหากได้รับมาล่าช้ากว่าเวลาอันควร ดังนั้นระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างทันเวลา

๓) ความประหยัด (Economy) ระบบการควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระดับของการควบคุมให้น้อยที่สุด ประหยัดที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

๔) ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการเกิดขึ้นใหม่ของสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งระบบการควบคุมควรปรับตัวตามเวลาและสภาพแวดล้อม

๕) การสามารถเข้าใจได้ (Understandability) ระบบการควบคุมและติดตามผลควรมีความซับซ้อนน้อยที่สุดเพื่อความสะดวกในการใช้ และคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมสามารถเข้าใจได้ง่าย

๖) การมีมาตรฐานที่สมเหตุสมผล (Reasonable Criteria) การกำหนดมาตรฐานของการควบคุมและติดตามผลจะต้องสมเหตุสมผล และสามารถทำได้จริงจึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามได้

๗) การจัดระบบอย่างมีกลยุทธ์ (Strategic Placement) ผู้บริหารจะต้องจัดวางระบบการควบคุมและติดตามผลอย่างมีกลยุทธ์ อันจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในการควบคุมได้ ซึ่งระบบการควบคุมและติดตามผลควรครอบคลุมกิจกรรม เหตุการณ์ และการดำเนินงานทุกอย่างภายในองค์กร ซึ่งถ้าหากองค์กรนำระบบการควบคุมและติดตามผลมาใช้โดยขาดกลยุทธ์ที่เหมาะสม ก็จะไม่สามารถบรรลุผลตามต้องการได้

๘) การเน้นกฎแห่งข้อยกเว้น (Emphasis on The Exception) ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถจะควบคุมและติดตามผลทุกอย่างได้ จึงต้องเน้นเฉพาะเรื่องที่สำคัญ หรือควบคุมติดตามเฉพาะในหลักใหญ่ที่เป็นสาระสำคัญจริง ๆ ไม่ใช่ลงไปดูในรายละเอียดทุกเรื่อง การเข้าไปตรวจสอบควบคุมในทุกรายการจะส่งผลต่อการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ อีกทั้งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว

๙) การใช้มาตรการหลาย ๆ อย่าง (Multiple Criteria) การควบคุมและติดตามที่เน้นจุดใดจุดหนึ่ง หรือ มาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่ง จะทำให้มองปัญหาไม่ครอบคลุม เพราะงานแต่ละงานย่อมมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้นมาตรฐานในการควบคุมและติดตามผลจึงควรกำหนดให้เหมาะสมสำหรับกิจกรรมแต่ละประเภท

๑๐) การแก้ไขให้ถูกต้อง (Corrective Active) การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่เป็นการแจ้งให้รู้ว่ามีข้อบกพร่องผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะต้องเสนอแนะด้วยว่า ควรจะดำเนินการแก้ไขอย่างไรเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

๒.๔.๓ คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามผลที่ดี ได้แก่

๑) ต้องประหยัด ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีนอกจากจะต้องช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้แล้ว ในเวลาเดียวกันการควบคุมและติดตามผลจะต้องคุ้มค่างกับต้นทุนในการดำเนินการด้วย ระบบการควบคุมและติดตามผลที่มากเกินไป มีความจำเป็น มีวิธีการหรือเทคนิคที่ยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายสูงนั้น ย่อมทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงต้นทุนทั้งในแง่ของระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการควบคุมและติดตามผลด้วย

๒) รายงานผลต้องรวดเร็ว การควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถรายงานผลความแตกต่างระหว่าง เป้าหมายที่พึงได้รับกับผลงานที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ไข และปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

๓) เน้นส่วนสำคัญของผลงาน การควบคุมและติดตามผลจะต้องเน้นถึงส่วนสำคัญของผลงานอันจะส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การวัดในรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่ใช่ส่วนสำคัญของความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ย่อมไม่เกิดประโยชน์ เพราะจะไม่ช่วยชี้ให้เห็นถึงความเป็นไปที่แท้จริงซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

๔) สามารถเข้าใจได้ง่าย การควบคุมและติดตามผลจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพราะหากกระบวนการมีความยุ่งยากซับซ้อน หรือเลื่อนลอยจนยากที่จะเข้าใจ ก็ย่อมไม่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตาม และไม่อาจก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติได้

๕) เป็นที่ยอมรับ การควบคุมและติดตามผลควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงประโยชน์และเหตุผลประกอบเพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความยอมรับ และทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

๒.๔.๔ ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามผล มีดังต่อไปนี้

๑) ทำให้งานต่าง ๆ มีความสอดคล้องกัน ไม่ว่าจะเป็นงานของแต่ละคน หรืองานของแต่ละกลุ่ม รวมถึงงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกัน นอกจากนี้ยังงานตามแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวของทั้งองค์กรสอดคล้องกันอีกด้วย

๒) ทำให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จสมบูรณ์ทั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองเกิดขึ้นอย่างสอดคล้อง เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ หรือด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด

๓) ทำให้วิธีการปฏิบัตินโยบาย และกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปในแนวทางเดียวกันตลอดทั้งระบบ

๔) ช่วยป้องกันมิให้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ถูกใช้ไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ หรือต้องสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์

๕) ช่วยรักษาคุณภาพของงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และช่วยให้สามารถผลิตสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและผู้มาใช้บริการ

๖) ทำให้สามารถกำหนดมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันความผิดพลาดในระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีกว่าการแก้ไขเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดลงแล้ว

๒.๕ แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)

การประเมินผลองค์การรูปแบบ Balanced Scorecard จะเป็นการพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) โดยในแต่ละมุมมองจะเชื่อมโยงกันในลักษณะเหตุผล (Cause Effect Relation) หมายความว่า เมื่อองค์กรคาดหวังในเรื่องผลกำไรจากประกอบการ ที่ดี ย่อมเป็นผลมาจากการที่องค์กรได้รับการยอมรับจากตลาดและลูกค้า เป็นเพราะผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มีกระบวนการภายในที่ดี ซึ่งมีสาเหตุมาจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์การในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จะประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ ๔ ประการ (พสุ เตชะรินทร์, ๒๕๕๑) คือ

๒.๕.๑ วัตถุประสงค์ (Objective) เป็นกรอบเป้าหมายกำหนดการประเมินที่องค์การอยากให้การดำเนินการจนประสบผลสำเร็จ โดยแบ่งวัตถุประสงค์ในแต่ละมุมมอง ดังนี้

๑) มุมมองด้านการเงิน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของรายได้ การลดลงของต้นทุน หรือการเพิ่มขึ้นของรายได้ด้วยวิธีการอื่น

๒) มุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ ส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น การรักษาลูกค้าเดิมขององค์การ การแสวงหาลูกค้าใหม่ การนำเสนอลูกค้าที่มีคุณภาพ การบริการที่รวดเร็ว

๓) มุมมองด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ การดำเนินงานที่รวดเร็ว หรือกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

๔) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ได้แก่ การเพิ่มทักษะของพนักงาน การรักษานักงานที่มีคุณภาพ วัฒนธรรมองค์การที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี

๒.๕.๒ ตัวชี้วัด (Measure or Key Performance Indicators) ได้แก่ ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน ตัวชี้วัดนี้จะเป็เครื่องมือที่บ่งบอกถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้หรือไม่ ประกอบไปด้วย

๑) ตัวชี้วัดด้านมุมมองการเงิน ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา เป็นต้น

๒) ตัวชี้วัดมุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ จำนวนลูกค้าทั้งหมดหรือลูกค้าที่หายไป

๓) ตัวชี้วัดมุมมองด้านกระบวนการ ได้แก่ จำนวนของเสียที่เกิดจากการผลิต หรือร้อยละของสินค้าที่ผ่านการตรวจคุณภาพ

๒.๕.๓ เป้าหมาย (Target) ได้แก่ ตัวเลขที่องค์การมีความต้องการจะบรรลุตัวชี้วัดแต่ละประการ เช่น

๑) เป้าหมายการเพิ่มขึ้นของรายได้เท่ากับร้อยละ ๔๐ ต่อปี

๒) เป้าหมายของจำนวนลูกค้าเก่าที่จะหายไปไม่เกินร้อยละ ๑๐ ต่อปี

๒.๕.๔ ความคิดริเริ่มหรือสิ่งที่จะทำ (Initiatives) เป็นแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่กำหนดขึ้นโดยไม่ใช่แผนปฏิบัติการ จึงเป็นเพียงกรอบแนวความคิดที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากสาระสำคัญที่ได้กล่าวมาสามารถพิจารณาได้ว่า Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์การที่จะนำเอากลยุทธ์ขององค์การไปสู่การปฏิบัติโดยมีเป้าหมายที่สามารถวัดได้จากการสื่อสารทุก ๆ องค์ประกอบอันมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์การ ซึ่งสามารถอธิบายแต่ละองค์ประกอบออกเป็นประเด็นสำคัญ (วิโรจน์ ลักษณะอดิสร, ๒๕๕๒: ๑๔) ได้ดังนี้

๑) Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ขององค์การมาปฏิบัติ เป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่ใช้ในการสื่อสารกลยุทธ์ขององค์การกับพนักงานทุกระดับและทุกหน่วยงานให้เกิดความเข้าใจเป็นไปในทิศทางเดียวกับการเติบโตและการแข่งขันขององค์การ

๒) Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือหลักในการวัดผล ในหลายองค์การมีการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ Balanced Scorecard จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดผลสิ่งที่จับต้องไม่ได้ให้กลายเป็นตัวชี้วัดองค์การที่จับต้องได้

๓) Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร การปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายจำเป็นที่จะต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บนพื้นฐานของความสอดคล้องกับกลยุทธ์หรือทิศทางในการแข่งขันขององค์การ จะต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจนสามารถจับต้องได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

๔) Balanced Scorecard เป็นการแปลงกลยุทธ์ขององค์การออกมาเป็นเป้าหมายในหลาย ๆ มิติ เพื่อให้มั่นใจว่าเป้าหมายที่องค์การกำหนดนั้นมีความสมดุล ซึ่งอาจจะมีตัวชี้วัดใหม่ ๆ ในหลาย ๆ มุมมองและหลาย ๆ มิติ

ดังนั้นการใช้เครื่องมือการบริหารที่เรียกว่า Balanced Scorecard จะเป็นการประเมินความสำเร็จขององค์การในปัจจุบัน ผู้บริหารระดับสูงขององค์การจะต้องพิจารณามุมมองด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม (Kaplan & Norton, ๑๙๙๖: ๙-๑๒) ประกอบไปด้วย

๑) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ในองค์กรด้านธุรกิจดัชนีแรกที่ควรคำนึงถึง คือ การจัดการด้านการเงิน จะเป็นข้อบ่งชี้ชัดเจนว่าธุรกิจจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ การวัดผลด้านการเงิน ควรพิจารณาด้าน ต่อไปนี้

๑.๑) อัตราเติบโตของรายได้ วัดจากการเติบโตของยอดขายกำไรจากลูกค้าและผลิตภัณฑ์ สัดส่วนรายได้จากลูกค้าใหม่ เป็นต้น

๑.๒) ลดต้นทุน วัดจากรายได้/พนักงาน ต้นทุนเมื่อเทียบกับคู่แข่ง อัตราการลดต้นทุน เป็นต้น

๑.๓) การใช้สินทรัพย์ ต้องคำนึงถึงการลงทุน การทำวิจัยและพัฒนา ผลตอบแทนจากการลงทุน

๒) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)

ลูกค้าเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ประกอบธุรกิจ และองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร การวัดผลด้านลูกค้า ควรพิจารณาด้านต่อไปนี้

๒.๑) ความพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุดเพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการใหม่และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเสมอ

๒.๒) การรักษาฐานลูกค้าเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของลูกค้าและประเมินผลการสั่งซื้อตลอดเวลา

๒.๓) การเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ต้องพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อดึงดูดให้มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

๒.๔) ส่วนแบ่งการตลาด สร้างยอดขายที่ชัดเจนเพื่อรักษาตำแหน่งทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง

๒.๕) กำไรต่อลูกค้าหนึ่งราย สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ในการพิจารณามุมมองด้านลูกค้าจะต้องวิเคราะห์ให้ชัดเจนว่า ใครคือลูกค้าคนสำคัญขององค์กรและอะไรคือสิ่งสำคัญที่องค์กรจะนำไปเสนอกลุ่มลูกค้าหลักนั้นเพื่อสร้างความพึงพอใจอันเป็นการรักษาฐานลูกค้าเก่า และสามารถเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ สร้างสัดส่วนส่วนแบ่งการตลาดและทำให้เกิดกำไรต่อลูกค้าสูงขึ้น

๓) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

ระบบการทำงานภายในองค์กรเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อด้านการเงินและลูกค้า นั่นคือหากองค์กรพัฒนาและมีการบริหารการทำงานภายในที่ดีจะส่งผลให้ผลิตสินค้าได้รวดเร็ว จัดส่งสินค้าตามเวลา มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า มีบริการหลังการขาย ส่งผลให้องค์กรมีการเติบโตทางรายได้สูงขึ้น ภายใต้มุมมองด้านกระบวนการภายในสามารถนำแนวคิดห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) เข้ามาผสมผสานจนเป็นกิจกรรมหลัก ดังต่อไปนี้

๓.๑) กิจกรรมด้านการขนส่งเพื่อกระจายวัตถุดิบและปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ

๓.๒) กิจกรรมการแปรรูปวัตถุดิบให้ออกมาเป็นสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

๓.๓) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมและจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ดำเนินการเสร็จแล้วไปยังผู้บริโภค

๓.๔) กิจกรรมที่สร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการครอบคลุมถึงการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าก่อนและหลังการขาย

๔) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

การเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงานในองค์กรจะเป็นดัชนีที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานภายในองค์กร หากพนักงานเกิดการเรียนรู้มีการพัฒนาขีดความสามารถของการเรียนรู้ด้านทักษะ ทักษะ ทักษะ จะทำให้กระบวนการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพสินค้าและบริการที่ดีต่อลูกค้า นอกจากนี้องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับอัตราหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน (Turnover) เพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น สาธารณภาพสำคัญของ BSC ดังที่ได้กล่าวตอนต้น สามารถสรุปได้ว่า Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือที่ช่วยองค์กรในการแปลงกลยุทธ์ให้เป็นการดำเนินงานที่สามารถวัดผลได้อย่างสมดุล โดยมีการประเมินผลจาก ๔ มุมมองหลัก ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน ดังนี้

๑) มุมมองทางการเงิน (Financial Perspective) วัดความสำเร็จทางการเงิน เช่น รายได้กำไร และผลตอบแทน เพื่อประเมินความสามารถในการสร้างมูลค่า

๒) มุมมองลูกค้า (Customer Perspective) วัดความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า เพื่อประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว

๓) มุมมองกระบวนการภายใน (Internal Business Processes Perspective) วัดประสิทธิภาพ ของกระบวนการภายใน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน

๔) มุมมองการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) วัดการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม เพื่อประเมินความสามารถในการเรียนรู้และการเติบโตในระยะยาว

Balanced Scorecard (BSC) ช่วยให้องค์กรสามารถวัดผลการดำเนินงานได้อย่างรอบด้าน และสมดุล ทำให้การบริหารจัดการกลยุทธ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยไม่มุ่งเน้นเฉพาะด้านการเงิน แต่ยังคงคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญต่อความสำเร็จในระยะยาว นอกจากนี้ Balanced Scorecard (BSC) ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของหน่วยงานภาครัฐเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

การพัฒนา ระบบ Balanced Scorecard (BSC) ในประเทศไทย ได้ริเริ่มมาจากสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือมีชื่อเรียกย่อว่า “สำนักงาน ก.พ.ร.” ได้มีความพยายามที่จะ นำระบบ Balanced Scorecard (BSC) มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานราชการในรูปแบบการกำหนด ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๑ – ๒๕๕๕) มีการเน้นแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงการประเมินผลที่มีความชัดเจน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการปรับแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) จากเดิมที่เน้นการประเมินด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายในและการเรียนรู้ และการพัฒนา ดังที่ได้กล่าวตอนต้น นำมาประยุกต์ใช้โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑) การประเมินด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (Mission Effectiveness Evaluation) เป็นการประเมินผลงานตามงบประมาณที่ได้จัดสรรเพื่อการปฏิบัติเพื่อตรวจสอบว่าบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

๒) การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Evaluation) ให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมาใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

๓) การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (Operation Efficiency Evaluation) เป็นการประเมินความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลา การให้บริการ และความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ

๔) การประเมินด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Competence Development Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับ หน่วยงานราชการ เช่น อัตรากำลังคน อำนาจในการตัดสินใจ อำนาจอนุมัติ รวมถึง การใช้ระบบ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงาน

จากกรอบการประเมินทั้ง ๔ ประการจะเห็นได้ว่า การจัดทำ Balanced Scorecard (BSC) ของหน่วยงานราชการจะเน้น KPI Scorecard มากกว่าการเป็น Strategy Scorecard หมายความว่า มุ่งเน้นเรื่องของตัวชี้วัดมากกว่าการใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและการถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติ ส่งผลให้การทำ BSC ฉบับราชการจะเริ่มต้นที่ตัวชี้วัดมากกว่าการให้ความสำคัญกับการเริ่มที่แผนกลยุทธ์ เฉกเช่นเดียวกับ BSC เหมือนปกติทั่วไป แต่อย่างไรก็ดี ในช่วงระยะสองสามปี

ที่ผ่านมา สำนักงาน ก.พ.ร. มีการเน้นให้หน่วยงานราชการมีการจัดทำแผนกลยุทธ์มากขึ้น โดยเน้นตัวชี้วัดสำคัญเชื่อมโยงไปยังแผนหรือโครงการต่าง ๆ สำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ การใช้ BSC จะอยู่ในรูปแบบของความสมัครใจ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับว่ารัฐวิสาหกิจใดจะดำเนินการก่อน ในท้ายสุดอนาคตต่อไปข้างหน้า รัฐวิสาหกิจทุกแห่งก็ต้องกำหนดรูปแบบการประเมินแบบ BSC เช่นเดียวกันกับหน่วยงานราชการ เนื่องด้วยกระทรวงการคลังในฐานะหน่วยงานที่มีอำนาจในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ มีแนวนโยบายให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management) หรือเรียกโดยย่อว่า “EVM” โดยภายใต้ระบบนี้นั้น รัฐวิสาหกิจทุกแห่งจะต้องดำเนินการทบทวน Balanced Scorecard (BSC) ให้เชื่อมโยงกับ EVM

พัฒนาการของระบบ BSC ของประเทศไทยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การนำ BSC ไปบูรณาการกับเครื่องมือการบริหารอื่น ๆ ซึ่ง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีความพยายามในการนำเครื่องมือทางการบริหารมาบูรณาการเข้ากับ BSC ทั้งในด้านการกำหนดยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด การบริหารความเสี่ยง การบริหารโครงการ การบริหารความรู้ และความสามารถในการแข่งขัน (Competencies) นอกจากนี้พัฒนาการของระบบ BSC ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจก็ยังคงพบว่ามี การนำเรื่องของ EVM มาบูรณาการเข้าไว้ด้วยกันกับ BSC รวมถึงการบริหารความเสี่ยงก็นำมาผสมผสานไว้เช่นกัน

อย่างไรก็ดี การนำ BSC มาใช้ภายในประเทศไทยในปัจจุบันก็มีความก้าวหน้าและใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ ประเด็นสำคัญน่าจะมุ่งไปที่ทำอย่างไรในการนำ BSC มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรสูงสุด เนื่องจากหลายองค์กรเมื่อนำแนวคิดนี้มาใช้แล้วก็จะพบว่าไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์มากเท่าที่ควร เนื่องด้วยผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ให้ความสำคัญ ดังนั้นในหลายองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการใช้ BSC ส่วนใหญ่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญและสนับสนุนการใช้ระบบการประเมินผลรูปแบบนี้อย่างต่อเนื่อง องค์กรก็จะประสบความสำเร็จด้านการบริหารงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (นิตยสารผู้จัดการ, ๒๕๖๔)

สรุปจากแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้นำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานภาครัฐไทย และเพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีมุมมองในการประเมินผลในมิติใหม่ ๆ และเป็นมุมมองในการประเมินที่ครอบคลุมทุกมิติ ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นให้มีการบริหารงานภายใต้แนวคิดเอกชนโดยยึดตามหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) จึงได้นำแนวคิด Balanced Scorecard หรือ BSC ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐมาเป็นกรอบสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ภายใต้มิติประเมิน ๔ มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (Mission Effectiveness Evaluation) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Evaluation) มิติประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (Operation Efficiency) และมิติด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Competence Development Evaluation)

๒.๖ การประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง(ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ หมวด ๖ การติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นติดตามและประเมินผลโครงการที่ดำเนินการตาม แผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางยุทธศาสตร์การพัฒนาว่าสามารถ สสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ มากน้อยเพียงใด เพื่อให้การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานีเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้และการใช้งบประมาณก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชน ดังนั้น การติดตามผลเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ดำเนินการไปแล้วนั้นนำไป สู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ และยังเป็นการตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับ การใช้ทรัพยากร (งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้รับจากการติดตามและประเมินผล ถือเป็นข้อมูล ย้อนกลับที่สามารถนำไปสู่การปรับปรุงและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์ อันจะนำไปสู่การกำหนด ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐและแผนพัฒนาจังหวัด เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงเป้าหมายและเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น ดังแสดงในตารางที่ ๒.๕

ตารางที่ ๒.๖ แนวทางการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	แนวทางการดำเนินงาน
๑	คณะกรรมการติดตามและ ประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น	รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อผู้บริหารท้องถิ่น
๒	ผู้บริหารท้องถิ่น	๑) สรุปผลและเสนอความเห็นจากการติดตามและ ประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อสภาท้องถิ่น ๒) เสนอผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ท้องถิ่นต่อสภาท้องถิ่น
๓	สภาท้องถิ่น	๑) จัดให้มีการประชุมสภาท้องถิ่น สมัยสามัญหรือ วิสามัญแล้วแต่กรณี เพื่อรับทราบผลจากการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นจากผู้บริหารท้องถิ่น ๒) สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือที่ประชุมแห่งสภาท้องถิ่น สามารถอภิปรายและเสนอความเห็นในที่ประชุมสภา ท้องถิ่น ๓) ประธานสภาท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและ ประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นได้รับทราบ และได้เสนอความเห็น หรือการตั้งข้อสังเกต

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	แนวทางการดำเนินงาน
		ข้อเสนอแนะการพัฒนาท้องถิ่นให้ผู้บริหารท้องถิ่น
๔	ผู้บริหารท้องถิ่น	ส่งผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นได้รับทราบและได้เสนอความเห็น หรือการตั้งข้อสังเกต ข้อเสนอแนะการพัฒนาท้องถิ่นในสภาท้องถิ่นแล้วส่งให้คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น
๕	คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น	๑) ผู้บริหารท้องถิ่นจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อได้รับทราบผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นจากสภาท้องถิ่น ๒) เสนอความเห็น หรือการตั้งข้อสังเกต ข้อเสนอแนะการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ
๖	ผู้บริหารท้องถิ่น	๑) ประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าว ๒) ต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลา ไม่น้อยกว่าสามสิบวัน ๓) อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (๒๕๖๓)

ดังนั้น การประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นการดำเนินการในทุกปีตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๑ เพื่อติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณที่มาจากภาษีประชาชนว่าสามารถนำไปใช้ได้อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดการพัฒนาในมิติใดบ้าง ตลอดจนส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อประชาชนอย่างไร โดยมุ่งหวังนำผลการประเมินไปพัฒนาและแก้ไขการจัดบริการสาธารณะและการใช้งบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครเกาะสมุย (๒๕๖๖) ศึกษาเรื่องการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดจากการดำเนินงานตามโครงการกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดที่วางไว้ ๒) เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไปต่อการดำเนินงานของ

เทศบาลนครเกาะสมุย ๓) เพื่อต้องการทราบผลการดำเนินงานตามแผนงาน / โครงการ ของเทศบาลนครเกาะสมุยว่าสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด ๔) เพื่อติดตามประเมินผลโครงการที่ได้รับเงินอุดหนุนจากเทศบาลนครเกาะสมุยว่าได้ดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ และ ๕) เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอในการดำเนินงานของเทศบาลนครเกาะสมุย ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครเกาะสมุย ตั้งงบประมาณมุ่งเน้นในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการศึกษา ศาสนาและกีฬา ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองและการบริหาร และด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวตามลำดับ ซึ่งผลการนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติสามารถดำเนินโครงการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๑๕ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๗ ของโครงการที่ตั้งงบประมาณดำเนินการทั้งหมด มีโครงการอยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๕๒ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๙ โครงการที่ยังไม่ดำเนินการ จำนวน ๔ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖ โครงการที่ยกเลิก จำนวน ๓๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๘ สำหรับปัญหา พบว่า ๑) เทศบาลนครเกาะสมุย มีงบประมาณในการบริหาร และการพัฒนาในจำนวนที่จำกัด ๒) จำนวนโครงการ กิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นมีจำนวนมาก แต่งบประมาณมีจำกัด จึงไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย ๓) กิจกรรม โครงการที่บรรจุในแผน มีหลายประเด็นทำให้มีโครงการจำนวนมาก ซึ่งสะท้อนสิ่งที่ประชาชนต้องการ แต่งบประมาณของท้องถิ่นไม่สอดคล้องกับจำนวนประเด็นปัญหาความต้องการ ๔) การจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่เสนอเข้ามาบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น ยังคงมีความต้องการให้ทุกโครงการต้องมีอยู่ในแผน โดยไม่คำนึงถึงศักยภาพด้านงบประมาณและการนำแผนไปปฏิบัติได้จริง ๕) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับแผนดำเนินงาน ๖) งบประมาณที่ได้รับอุดหนุนมีจำนวนไม่เพียงพอ และ ๗) รายได้ที่จัดเก็บไม่เพียงพอในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาตามความต้องการของประชาชน

เทศบาลนครเชียงใหม่ (๒๕๖๖) ศึกษาการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครเชียงใหม่มีโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) ที่บรรจุอยู่ในแผนการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำนวนทั้งสิ้น ๓๑๕ โครงการ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีโครงการที่ได้ดำเนินการ จำนวน ๒๗๙ โครงการ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ แยกเป็น โครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๓๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ และโครงการที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๔๘ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๔ และโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๓๖ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ สำหรับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครเชียงใหม่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสูงสุด รองลงมา ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในเชิงรุก ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลตามลำดับ และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเชียงใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ สำหรับปัญหาที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ปัญหาถนนและทางเดินเท้าชำรุด ปัญหามลพิษทางอากาศ ปัญหา

กล้องวงจรปิดไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาการรับรู้ข่าวสารของประชาชน ปัญหาขยะและสิ่งปฏิกูล ปัญหาคนว่างงานในท้องถิ่น

งานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครแหลมฉบัง (๒๕๖๖) ศึกษาเรื่องการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) ของเทศบาลนครแหลมฉบัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครแหลมฉบังสามารถนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติได้พอสมควร โดยสามารถนำโครงการ กิจกรรมไปปฏิบัติได้ ๒๓๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๓ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (จากจำนวนโครงการทั้งหมด ๕๔๔ โครงการ) มีการใช้งบประมาณทั้งสิ้น ๘๘๕,๕๐๗,๙๗๙.๕๔ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๖ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการสาธารณะในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร และด้านสาธารณสุข ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการใช้งบประมาณในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคมากที่สุด (การพัฒนาเกี่ยวกับถนน สะพาน ทางเท้า ไฟฟ้า ประปา ระบบระบายน้ำ ระบบจราจร) รองลงมาการพัฒนาด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านสาธารณสุข ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า ควรมีการพัฒนาในทุก ๆ ด้านให้สมดุลและเหมาะสมกับงบประมาณที่มีอยู่ โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน ควรจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับงบประมาณสำหรับการพัฒนาที่เทศบาล มีอยู่ควรจัดลำดับความสำคัญของโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้สามารถนำโครงการไปสู่ การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

เทศบาลนครตรัง (๒๕๖๖) ศึกษาการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ผลการศึกษาพบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีจำนวน ๑๘๒ โครงการ งบประมาณ ๓๒๘,๙๑๒,๓๖๗ บาท มีผลการเบิกจ่าย ๑๙๕,๔๐๒,๕๘๗.๔๓ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔๑ ซึ่งมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๔๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๗ อยู่ระหว่างการดำเนินโครงการ จำนวน ๒๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๔ และยกเลิกโครงการจำนวน ๑๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๙ สำหรับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครตรังด้านการบริหารจัดการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙) โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ กิจกรรมและการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการต่อสาธารณะสูงสุด รองลงมา การให้บริการของเทศบาลในภาพรวม (ระบบบริการ บุคลากร การมีส่วนร่วมของประชาชน การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในโครงการ กิจกรรม การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ และโครงการสามารถแก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชนและประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการตามลำดับ ในส่วนของการประเมินด้านการให้บริการสาธารณะในเขตพื้นที่เทศบาลพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓) โดยมีการบริการของด้านทั่วไป (งานทะเบียนราษฎรและบัตร งาน ปก. การส่งเสริมการท่องเที่ยว) มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา การบริการด้านสวัสดิการสังคม การบริการด้านประชาสัมพันธ์ การบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การบริการด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น การบริการการเงินการคลัง การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และการให้บริการของสถานธนาณูปการ (โรงรับจำนำ) ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนในอนาคต ดังนี้ ๑) การนำโครงการเข้าแผนฯ ควรมีการพิจารณา

ให้รอบคอบ ๒) ควรมียุทธศาสตร์รองรับสังคมสูงวัย ๓) ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาบทบาทบทบาทภารกิจและกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้อง แก้ปัญหาหรือยกระดับทิศทางการพัฒนาไปสู่เป้าหมายโดยการทบทวนผลการปฏิบัติที่ผ่านมาและวางแผนเพื่อขับเคลื่อนหรือยกระดับเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามวิสัยทัศน์หลักขององค์กร ๔) ควรพิจารณาแนวทางเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้ตอบโจทย์ของการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาที่ปรากฏเป็นรูปธรรม ประชาชนได้รับผลประโยชน์ ยกระดับการพัฒนาที่สามารถเห็นเชิงประจักษ์ ๕) การจัดทำแผนต้องให้ความสำคัญกับการบริหารแผนงาน/โครงการ รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประโยชน์สาธารณะแก่ประชาชน มีกลไกการติดตามและค่าใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า ลดภาระค่าใช้จ่ายภาครัฐ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสงขลา (๒๕๖๖) การศึกษาการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ผลการศึกษาพบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เทศบาลนครสงขลา มีโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) จำนวน ๒๔๙ โครงการ งบประมาณ ๗๒๙,๙๖๐,๖๗๘ บาท และนำโครงการพัฒนามาจัดทำเป็นเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำนวน ๑๗๖ โครงการ งบประมาณ ๒๓๘,๓๓๑,๙๕๐ บาท โดยมีการก่องหนผู้กผัน/ลงนามในสัญญา จำนวน ๑๓๙ โครงการ งบประมาณ ๑๙๗,๔๘๒,๗๔๗.๘๐ บาท มีการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวน ๑๓๙ โครงการ งบประมาณ ๑๙๗,๔๘๒,๗๔๗.๘๐ บาท สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓) โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่องค์กรแห่งความ เป็นเลิศมีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖) รองลงมาคือยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบเครือข่ายสารสนเทศสู่เมืองอัจฉริยะ (Smart City) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม กีฬา นันทนาการ และการท่องเที่ยว เชิงสร้างสรรค์ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากยกระดับสู่สากล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐) ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘) และยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต เสริมสร้างความเข้มแข็งในชุมชน ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า เทศบาลส่วนใหญ่สามารถดำเนินโครงการได้ในระดับที่น่าพอใจ โดยมีอัตราการดำเนินโครงการแล้วเสร็จแตกต่างกัน ตั้งแต่ร้อยละ ๔๓.๙๓ ถึง ๘๑.๘๗ โดยเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการบริการประชาชนเป็นหลัก ขณะที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม และการให้บริการสาธารณะ อย่างไรก็ตาม เทศบาลหลายแห่งยังเผชิญกับปัญหางบประมาณจำกัด โครงการจำนวนมากเกินขีดความสามารถ และขาดการจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน ส่งผลให้บางโครงการไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย จึงมีข้อเสนอแนะให้วางแผนให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ จัดลำดับความสำคัญของโครงการอย่างเหมาะสม และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการประเมินตามกรอบแนวคิดที่กำหนด ดังนี้

๑. ประเด็นของการประเมิน
 ๒. รายละเอียดการประเมิน
 ๓. การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง
 ๔. ขอบเขตการประเมิน
 ๕. แผนการดำเนินงาน
- ซึ่งแต่ละประเด็นมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ คณะผู้ประเมินได้กำหนดประเด็นการประเมิน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๓. ให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

จากประเด็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ คณะผู้ประเมินได้นำแนวคิด Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมินครั้งนี้ โดยกำหนดประเด็นการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้สอดคล้องกับการประเมินตามแนวคิด Balanced Scorecard ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) นำมาประยุกต์ใช้ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ มุมมองด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มุมมองด้านการพัฒนาองค์กร ดังแสดงในตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ การนำ Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมิน

Balanced Scorecard	ประเด็นการประเมิน
๑. มุมมองด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	ผลการศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
๒. มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๓. มุมมองด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	ผลการศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
๔. มุมมองด้านการพัฒนาองค์กร	ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

๓.๒ รายละเอียดการประเมิน

๓.๒.๑ เนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นเอกสารที่ทันสมัย และได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการซึ่งระบุแหล่งที่มาของเนื้อหาอย่างชัดเจน

๓.๒.๒ สรุปผลที่ได้จากการทบทวนเอกสาร วิเคราะห์รายละเอียดที่รวบรวมมาได้

๓.๒.๓ สังเคราะห์รายละเอียดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

๓.๒.๔ นำเสนอตัวแปรที่ได้พร้อมการนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

๓.๒.๕ ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๓.๒.๖ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในภาพรวมและแยกตามรายยุทธศาสตร์ ดังนี้ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (๒) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว (๓) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๔) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต (๕) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม และ (๖) ด้านการบริหารจัดการที่ดี พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๓.๒.๗ นำเสนอข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป

๓.๓ การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เป็นเอกสารชั้นรองหรือเอกสารทุติยภูมิ (Secondary Research) ประกอบด้วยเอกสารที่เกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการประเมินและการปฏิบัติงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เช่น เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) รายงานผลการดำเนินโครงการของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นต้น

๓.๔ ขอบเขตการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ครั้งนี้ ผู้ประเมินได้กำหนดวิธีการประเมินเป็น ๒ แบบ คือ การศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๔.๑ การศึกษาเชิงปริมาณ

ตามวัตถุประสงค์การประเมิน ข้อ ๑ ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ผู้ประเมินได้กำหนดวิธีการประเมิน ดังนี้

๑) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ จำนวน ๑๓๐,๗๒๔ คน (ข้อมูลสถิติจำนวนประชากร ณ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘) และกำหนดขนาดตัวอย่างตามจำนวนประชากรในพื้นที่ โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, ๑๙๗๓) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๙๙ คน ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling) (ตารางที่ ๓.๒)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (๑) ของ Yamane (๑๙๖๗) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนประชากร = ๑๓๐,๗๒๔
 N = กลุ่มตัวอย่าง
 e = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ ๙๕ %

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$n = \frac{๑๓๐,๗๒๔}{๑ + (๑๓๐,๗๒๔ \times ๐.๐๕)^2}$$

$$n = \frac{๑๓๐,๗๒๔}{๓๒๗.๘๑}$$

$$= ๓๙๙ \text{ คน}$$

เมื่อคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น ๑๓๐,๗๒๔ คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น ๓๙๙ คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) ๕ เปอร์เซ็นต์ และผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ตามพื้นที่ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ดังแสดงในตารางที่ ๓.๒) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตารางที่ ๓.๒ ผู้ให้ข้อมูลหลักตามพื้นที่ในท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	พื้นที่	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
๑	ตำบลตลาด	๒๒,๒๗๘	๖๘
๒	ตำบลมะขามเตี้ย	๗๔,๙๐๗	๒๒๙
๓	ตำบลบางไปไม้	๒,๔๕๒	๗
๔	ตำบลบางชนะ	๑,๒๒๕	๔
๕	ตำบลบางกุ้ง	๒๘,๘๘๒	๘๘
๖	ตำบลคลองฉนาก	๙๘๐	๓
รวม		๑๓๐,๗๒๔	๓๙๙

ที่มา : เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘

๒) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาล แยกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งนี้แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert's Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม คณะผู้ประเมินได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถาม

๓) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยครอบคลุมทั้ง ๔ เขตพัฒนา ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๓๙๙ ชุด แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล

๔) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวมพร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ หรืออัตราส่วนร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลด้านความพึงพอใจที่มีต่อ

การดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

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

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

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) เป็นการวัดการกระจายความสอดคล้อง หรือความแตกต่างของข้อมูล โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยแสดงว่ามีความสอดคล้อง การกระจาย หรือความแตกต่างของข้อมูลต่ำ แต่หากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงแสดงว่า มีความสอดคล้องการกระจาย หรือความแตกต่างของข้อมูลสูง (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๓๕) ดังนี้

ค่า S.D. ๐.๐๐ - ๑.๐๐ หมายความว่า มีการกระจาย มีความแตกต่างมีความสอดคล้องกันสูง

ค่า S.D. ๑.๐๑ - ๑.๕๐ หมายความว่า มีการกระจาย มีความแตกต่าง มีความสอดคล้องกันปานกลาง

ค่า S.D. ๑.๕๑ ขึ้นไป หมายความว่า มีการกระจาย มีความแตกต่างมีความสอดคล้องกันต่ำ

๓.๔.๒ การศึกษาเชิงคุณภาพ

ตามวัตถุประสงค์การประเมิน ข้อ ๒ ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน จากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ผู้ประเมินได้กำหนดวิธีการประเมิน ดังนี้

๑) ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยเจาะจงจากประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชนและกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ กลุ่มละ ๑๐ - ๑๕ คน การคัดเลือกกลุ่มองค์กรภาคประชาชนเพื่อเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) นั้น ผู้ประเมินได้คัดเลือกตัวแทนจากกลุ่มองค์กรภาคประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มในแต่ละเขตพื้นที่การพัฒนา ทั้ง ๔ เขต เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง สำหรับผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหลักได้ (Key Information) ประกอบด้วย ผู้บริหารเทศบาล จำนวน ๒ คน และสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน ๔ คน

๒) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วยแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพัฒนา ทั้ง ๔ เขตพัฒนาของเทศบาลนคร

สุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลหลักได้ (Key Information) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๓) การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีลักษณะการสนทนาอภิปรายโต้ตอบอย่างอิสระระหว่างสมาชิกในกลุ่มตามประเด็นหรือแนวคำถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน ทั้งนี้ มีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนาเพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนา กำหนดจัดในพื้นที่เขตพัฒนาทั้ง ๔ เขต ๆ ละ ๑ กลุ่ม ๆ กลุ่มละ ๑๐ - ๑๕ คน ประกอบด้วย ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน และกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ ที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแบบเจาะจงเพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มและตอบวัตถุประสงค์ในการประเมินได้

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยมีแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กำหนดแนวคำถามที่สอดคล้องกับผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง สำหรับผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหลักได้ (Key Information) ประกอบด้วย ผู้บริหารเทศบาล จำนวน ๒ คน และสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน ๔ คน

๔) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ อาศัยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกตามประเด็นที่ผู้ประเมินกำหนดไว้และนำเสนอเป็นความเรียง เพื่อสรุปประเด็นต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธีการในทางสังคมศาสตร์ เพื่อการศึกษาเนื้อหาของการสื่อสาร ตามประเด็นศึกษาซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป

การประเมินครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลจนกว่าจะได้ข้อมูลครบถ้วนตามประเด็นการประเมินจึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๓.๓

ตารางที่ ๓.๓ รายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์

ประเด็นตามวัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	เทคนิค/วิธีการ	แหล่งข้อมูล
๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และ ในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ และ ภาพรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	- แบบสอบถาม - วิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน - วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา	- ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๒. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินโครงการจาก การดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่มีผลกระทบต่อการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	- ศึกษาเอกสาร - การสัมภาษณ์เชิงลึก - การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) - วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา	- แผนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ - เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ - ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประธานชุมชน กลุ่มองค์กรภาคประชาชน
๓. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ	- สรุปผลการดำเนินงาน - จุดเด่น จุดด้อย จากการดำเนินงานตาม	- ผู้ประเมินสังเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา	- ข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) และการวิเคราะห์

ประเด็นตามวัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	เทคนิค/วิธีการ	แหล่งข้อมูล
เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป	แผนพัฒนาของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี - ให้ข้อเสนอแนะเชิง นโยบายสำหรับการ ดำเนินงานของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี		เนื้อหา (Content Analysis) จาก ประเด็นที่ศึกษา

๓.๕ แผนการดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินการจำนวน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (ตั้งแต่วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ – ๓ กันยายน ๒๕๖๘) แผนการดำเนินงานดังรายละเอียดในตารางที่ ๓.๔

ตารางที่ ๓.๔ แผนการดำเนินงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับที่	งาน/กิจกรรม	ระยะเวลา	สถานที่
๑	ประชุมคณะกรรมการประเมิน	๖ พ.ค. ๖๘	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๒	ออกแบบเครื่องมือการประเมิน	๗ - ๑๖ พ.ค. ๖๘	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๓	จัดทำร่างรายงาน บทที่ ๑ - ๓	๑๗ พ.ค. - ๔ มิ.ย. ๖๘	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๔	ส่งงานงวดที่ ๑	๕ มิ.ย. ๖๘	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๕	จัดประชุมกลุ่มย่อยและการ สัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	๙ - ๒๐ มิ.ย. ๖๘	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๖	เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจ	๒๓ มิ.ย. - ๑๕ ก.ค. ๖๘	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๗	สังเคราะห์ข้อมูลจากการประชุม กลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์เชิงลึก	๑๕ - ๒๐ ก.ค. ๖๘	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๘	จัดทำร่างรายงานผล บทที่ ๔-๕	๒๐- ๓๑ ก.ค. ๖๘	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๙	ส่งงานงวดที่ ๒	๔ ส.ค.๖๘	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๑๐	เขียนเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ บทสรุปผู้บริหาร	๕ -๓๑ ส.ค. ๖๘	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๑๑	ส่งงานงวดที่ ๓	๓ ก.ย. ๖๘	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ๒) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และ ๓) เพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป สามารถนำเสนอผลการประเมินดังนี้

๔.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำแนกรายยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน และในภาพรวม ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑ - ๔.๘ ดังนี้

๔.๑.๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและค่าร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๓๙๙)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒๒	๓๐.๖๐
หญิง	๒๓๗	๕๙.๔๐
LGBTQ+	๔๐	๑๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒๔	๖.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๑๕	๒๘.๘๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐๐	๒๕.๑๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๘๕	๒๑.๓๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๗	๖.๘๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๘	๑๒.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๓๙๙)	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๙	๒.๓๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๙๔	๒๓.๖๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๘๕	๒๑.๓๐
ปริญญาตรี	๑๘๙	๔๗.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๗	๔.๓๐
อื่น ๆ	๕	๑.๑๐
๔. อาชีพหลัก		
นักเรียน / นักศึกษา	๒๖	๖.๕๐
เกษตรกร	๒๖	๖.๕๐
ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ	๔๕	๑๑.๓๐
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๑๗๖	๔๔.๑๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๒๑	๓๐.๓๐
อื่น ๆ	๕	๑.๓๐
๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า ๕ ปี	๓๐	๗.๕๐
๕ - ๑๐ ปี	๖๙	๑๗.๓๐
๑๑ - ๑๕ ปี	๖๑	๑๕.๓๐
๑๖ - ๒๐ ปี	๙๕	๒๓.๘๐
มากกว่า ๒๐ ปี	๑๔๔	๓๖.๑๐
๖. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘)		
น้อยกว่า ๔ ครั้ง	๑๖๐	๔๐.๒๐
๔ - ๖ ครั้ง	๖๑	๑๕.๓๐
๗ - ๙ ครั้ง	๖๔	๑๖.๐๐
๑๐ - ๑๒ ครั้ง	๕๘	๑๔.๕๐
มากกว่า ๑๒ ครั้ง	๕๖	๑๔.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔๐ รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๐ มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๐ รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๐ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๐ รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๐ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๐ รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนคร

สุราษฎร์ธานี มากกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๐ รองลงมา ระหว่าง ๑๖ – ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๐ ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวนน้อยกว่า ๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๐ รองลงมา จำนวน ๗ – ๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

๔.๑.๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจำแนกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม

๒.๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ ๔.๒ - ๔.๘

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การขยายเขตน้ำประปาให้ครอบคลุมพื้นที่	๓.๓๕	๑.๑๒	๖๗.๐๒	ปานกลาง	๑
๒. การขยายเขต การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และไฟฟ้าแสงสว่าง เพื่อให้พื้นที่สาธารณะมีความสว่าง	๓.๒๐	๑.๑๓	๖๔.๐๖	ปานกลาง	๒
๓. การปรับปรุงผังเมืองรวม เพื่อจัดระเบียบการใช้ที่ดินในเขต เทศบาลให้เหมาะสม	๓.๑๕	๑.๑๐	๖๒.๙๖	ปานกลาง	๓
๔. การก่อสร้าง และการปรับปรุงถนน ทางเท้า ให้ได้มาตรฐาน	๓.๑๓	๑.๑๕	๖๒.๕๐	ปานกลาง	๔
๕. การปรับปรุงและบำรุงรักษาเส้นทางจราจร ให้สามารถเดินทาง ได้สะดวกและปลอดภัย	๓.๑๑	๑.๑๖	๖๒.๒๖	ปานกลาง	๕
๖. การปรับปรุงและดูแลระบบระบายน้ำ ให้ได้มาตรฐาน	๒.๙๙	๑.๑๙	๕๙.๘๔	ปานกลาง	๖
ภาพรวม	๓.๑๖	๑.๑๔	๖๓.๑๑	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๔.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๑๖$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๑ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การขยายเขตน้ำประปาให้ครอบคลุมพื้นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๓๕$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๒ รองลงมาคือ การขยายเขต การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและไฟฟ้าแสงสว่าง เพื่อให้พื้นที่สาธารณะมีความสว่าง ($\bar{X} = ๓.๒๐$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๖ ส่วนการปรับปรุงและดูแลระบบระบายน้ำ ให้ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๒.๙๙$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๔

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละประเด็นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่าค่า S.D. อยู่ในช่วงระหว่าง ๑.๑๐ ถึง ๑.๑๙ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๑.๑๔ ซึ่งมีค่า S.D. อยู่ในช่วง ๑.๐๑ - ๑.๕๐ แสดงให้เห็นว่าคำตอบของประชาชนในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีการกระจายมีความแตกต่าง มีความสอดคล้องกันปานกลาง

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาลฯ	๓.๑๓	๑.๑๔	๖๒.๖๖	ปานกลาง	๑
๒. การสนับสนุนและส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ภายในเขตเทศบาลฯ	๓.๑๓	๑.๑๖	๖๒.๖๖	ปานกลาง	๑
๓. การสนับสนุนและส่งเสริมสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๓.๑๑	๑.๒๐	๖๒.๒๐	ปานกลาง	๒
๔. การจัดกิจกรรมกระตุ้นเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว	๓.๐๙	๑.๑๕	๖๑.๘๖	ปานกลาง	๓
๕. การสนับสนุนและส่งเสริมสถานประกอบการร้านค้า หรือสินค้า และบริการของชุมชนในเขตเทศบาล ให้มีมาตรฐาน	๓.๐๙	๑.๑๓	๖๑.๘๖	ปานกลาง	๓
๖. การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้า เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน	๓.๐๒	๑.๑๕	๖๐.๓๐	ปานกลาง	๔
๗. การพัฒนาทักษะผู้ประกอบการในเขตเทศบาล	๒.๙๒	๑.๑๖	๕๘.๔๔	ปานกลาง	๕
ภาพรวม	๓.๐๗	๑.๑๖	๖๑.๔๐	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๔.๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๐๗$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๐ เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๑๓$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๖ และประเด็นการสนับสนุนและส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ภายในเขตเทศบาลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

($\bar{X} = 3.13$) หรือคิดเป็น ร้อยละ ๖๒.๖๖ ส่วนประเด็นการพัฒนาทักษะผู้ประกอบการในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.92$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๔

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละประเด็นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่าค่า S.D. อยู่ในช่วงระหว่าง ๑.๑๓ ถึง ๑.๒๐ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๑.๑๖ ซึ่งมีค่า S.D. อยู่ในช่วง ๑.๐๑ - ๑.๕๐ แสดงให้เห็นว่าคำตอบของประชาชนในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีการกระจาย มีความแตกต่าง มีความสอดคล้องกันปานกลาง

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน	๓.๒๒	๑.๒๓	๖๔.๓๖	ปานกลาง	๑
๒. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลรักษา สิ่งแวดล้อมในชุมชน	๓.๑๙	๑.๑๖	๖๓.๘๐	ปานกลาง	๒
๓. การสร้างและดูแลเครือข่ายด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๑๗	๑.๑๗	๖๓.๓๖	ปานกลาง	๓
๔. การพัฒนาและการดูแลบำรุงรักษาสวนสาธารณะ/แหล่งพักผ่อน หย่อนใจ	๓.๐๗	๑.๑๘	๖๑.๔๐	ปานกลาง	๔
๕. การจัดกิจกรรมรณรงค์เชิญชวน หรือประชาสัมพันธ์ ด้านการอนุรักษ์พื้นที่สีเขียว เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะ	๓.๐๖	๑.๒๐	๖๑.๒๐	ปานกลาง	๕
๖. การแยก และการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างเหมาะสม	๓.๐๕	๑.๒๐	๖๑.๐๐	ปานกลาง	๖
๗. การจัดการน้ำเสีย และมลพิษ	๒.๙๙	๑.๒๓	๕๙.๘๐	ปานกลาง	๗
ภาพรวม	๓.๑๑	๑.๑๙	๖๒.๑๓	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๔.๔ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๓ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.22$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๖ รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชน

$\bar{X} = 3.19$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๐ ส่วนประเด็นการจัดการน้ำเสีย และมลพิษ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.99$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๐

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละประเด็นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่าค่า S.D. อยู่ในช่วงระหว่าง ๑.๑๖ ถึง ๑.๒๓ และมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๑.๑๙ ซึ่งมีค่า S.D. อยู่ในช่วง ๑.๐๑ - ๑.๕๐ แสดงให้เห็นว่าคำตอบของประชาชนในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการกระจาย มีความแตกต่าง มีความสอดคล้องกันปานกลาง

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. ความสะดวกในการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ	๓.๓๙	๑.๒๖	๖๗.๗๖	ปานกลาง	๑
๒. การส่งเสริมและพัฒนาภาคีเครือข่ายด้านสาธารณสุข	๓.๓๖	๑.๓๑	๖๗.๑๒	ปานกลาง	๒
๓. การจัดบริการสาธารณสุขและการดูแลสุขภาพของประชาชน	๓.๓๓	๑.๒๖	๖๖.๖๒	ปานกลาง	๓
๔. การส่งเสริมและพัฒนากลุ่มสตรี/ผู้สูงอายุ/เยาวชน	๓.๓๒	๑.๒๕	๖๖.๔๒	ปานกลาง	๔
๕. การเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อ/สัตว์จรจัดในเขตเทศบาล	๓.๒๙	๑.๒๘	๖๕.๗๖	ปานกลาง	๕
๖. การสร้างความเข้มแข็งและเพิ่มศักยภาพให้ชุมชนบริหารจัดการตนเอง	๓.๒๗	๑.๒๒	๖๕.๔๖	ปานกลาง	๖
๗. การดูแลและจัดสวัสดิการเพื่อให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบาง	๓.๒๖	๑.๒๕	๖๕.๒๖	ปานกลาง	๗
๘. การสนับสนุนและส่งเสริมการประกอบอาชีพในชุมชน	๓.๑๘	๑.๒๐	๖๓.๕๖	ปานกลาง	๘
๙. การให้ความช่วยเหลือ และการจัดการด้านการรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การป้องกันอัคคีภัย การติดตั้งกล้องวงจรปิด	๓.๑๔	๑.๒๔	๖๒.๗๖	ปานกลาง	๙
๑๐. การป้องกันยาเสพติดในชุมชน	๒.๙๗	๑.๒๖	๕๙.๓๔	ปานกลาง	๑๐
ภาพรวม	๓.๒๕	๑.๒๕	๖๕.๐๑	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๔.๕ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๕$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๑ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นความ สะดวกในการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = ๓.๓๙$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗๖ รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและพัฒนาภาคีเครือข่ายด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = ๓.๓๖$) หรือคิดเป็น ร้อยละ ๖๗.๑๒ ส่วนประเด็นการป้องกันยาเสพติดในชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๒.๙๗$) หรือ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๔

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละประเด็นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่าค่า S.D. อยู่ในช่วงระหว่าง ๑.๒๐ ถึง ๑.๓๑ และมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๑.๒๕ ซึ่งมีค่า S.D. อยู่ในช่วง ๑.๐๑ – ๑.๕๐ แสดงให้เห็นว่าคำตอบของประชาชนในประเด็นความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต มีการกระจาย มีความแตกต่าง มีความสอดคล้องกันปานกลาง

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและ วัฒนธรรม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การจัดกิจกรรมตามประเพณี เช่น ชักพระ สงกรานต์	๓.๖๓	๑.๓๒	๗๒.๖๔	มาก	๑
๒. การส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในชุมชน รักษาประเพณีและ วัฒนธรรมท้องถิ่น	๓.๕๘	๑.๒๓	๗๑.๕๒	มาก	๒
๓. การสนับสนุน และพัฒนาสถานที่ ออกกำลังกาย/สนามเด็กเล่น หรือกิจกรรม นันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงอายุ	๓.๓๙	๑.๒๘	๖๗.๗๒	ปานกลาง	๓
๔. การส่งเสริมกิจกรรมกีฬาของเด็ก เยาวชน และประชาชน	๓.๒๙	๑.๒๕	๖๕.๘๖	ปานกลาง	๔
๕. การจัดกิจกรรมทางศาสนาและส่งเสริมการ ทำนุบำรุงศาสนา เช่น วัด โบสถ์ มัสยิด เป็นต้น	๓.๒๐	๑.๑๘	๖๓.๙๐	ปานกลาง	๕
๖. การเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ดีของเด็ก และเยาวชน	๓.๑๕	๑.๑๘	๖๓.๐๐	ปานกลาง	๖
๗. การสนับสนุนคนในชุมชนทุกช่วงวัยให้มี โอกาสเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต	๓.๑๕	๑.๑๗	๖๓.๐๐	ปานกลาง	๖
๘. การสนับสนุนและพัฒนาทักษะของเด็ก	๓.๑๕	๑.๒๒	๖๓.๐๐	ปานกลาง	๖

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
และเยาวชนในชุมชน ตามศักยภาพของแต่ละคน					
๙. การพัฒนาหลักสูตรการเรียนให้ทันสมัยและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน	๓.๑๓	๑.๑๙	๖๒.๕๖	ปานกลาง	๗
๑๐. ความพร้อมของบุคลากรทางการศึกษาและแหล่งเรียนรู้ในเขตเทศบาล	๓.๑๑	๑.๒๐	๖๒.๒๐	ปานกลาง	๘
ภาพรวม	๓.๒๘	๑.๒๒	๖๕.๕๓	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๔.๖ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๘$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๓ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดกิจกรรมตามประเพณี เช่น ชักพระ สงกรานต์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๖๓$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๔ รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในชุมชนรักษาประเพณีและ วัฒนธรรมท้องถิ่น ($\bar{X} = ๓.๕๘$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๒ ส่วนประเด็นความพร้อมของบุคลากรทางการศึกษา และแหล่งเรียนรู้ ในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๓.๑๑$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๐

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละประเด็นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่าค่า S.D. อยู่ในช่วงระหว่าง ๑.๑๗ ถึง ๑.๓๒ และมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๑.๒๒ ซึ่งมีค่า S.D. อยู่ในช่วง ๑.๐๑ - ๑.๕๐ แสดงให้เห็นว่าคำตอบของประชาชนในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม มีการกระจาย มีความแตกต่างกันปานกลาง

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการประชาชน ให้กระชับ และเกิดผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว	๓.๓๕	๑.๑๙	๖๗.๐๒	ปานกลาง	๑
๒. วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน	๓.๓๐	๑.๑๗	๖๕.๙๖	ปานกลาง	๒
๓. ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน	๓.๒๙	๑.๒๕	๖๕.๗๒	ปานกลาง	๓
๔. การบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ มีความเป็นธรรม ความทันสมัย และสอดคล้องกับสภาพของพื้นที่ เช่น กฎหมาย ภาษีป้าย โฆษณา กฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๓.๒๔	๑.๒๒	๖๔.๗๒	ปานกลาง	๔
๕. การพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร ที่หลากหลาย เช่น สื่อโซเชียล ป้ายประชาสัมพันธ์	๓.๑๘	๑.๒๒	๖๓.๕๐	ปานกลาง	๕
๖. การจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการที่ทันกับความต้องการ ของประชาชน	๓.๑๓	๑.๑๖	๖๒.๖๐	ปานกลาง	๖
๗. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว และทั่วถึง	๓.๑๒	๑.๒๔	๖๒.๓๐	ปานกลาง	๗
๘. ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเปิดเผย ข้อมูลต่อสาธารณะ	๓.๑๑	๑.๒๑	๖๒.๒๐	ปานกลาง	๘
๙. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในกระบวนการ ตัดสินใจด้านการวางแผนพัฒนา	๓.๑๑	๑.๑๓	๖๒.๒๐	ปานกลาง	๘
ภาพรวม	๓.๒๐	๑.๒๐	๖๔.๐๒	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๔.๗ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๐$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๒ เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการประชาชน ให้กระชับ และเกิดผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = ๓.๓๕$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๒ รองลงมาคือประเด็นวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = ๓.๓๐$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๖ ส่วนประเด็นการเปิดโอกาสให้

ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ ตัดสินใจด้านการวางแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๓.๑๑$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๖

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละประเด็นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่าค่า S.D. อยู่ในช่วงระหว่าง ๑.๑๓ ถึง ๑.๒๕ และมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๑.๒๐ ซึ่งมีค่า S.D. อยู่ในช่วง ๑.๐๑ – ๑.๕๐ แสดงให้เห็นว่าคำตอบของประชาชนในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการบริหารจัดการที่ดี มีการกระจาย มีความแตกต่าง มีความสอดคล้องกันปานกลาง

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม	๓.๒๘	๑.๒๒	๖๕.๕๓	ปานกลาง	๑
๒. ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต	๓.๒๕	๑.๒๕	๖๕.๐๑	ปานกลาง	๒
๓. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓.๒๐	๑.๒๐	๖๔.๐๒	ปานกลาง	๓
๔. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๑๖	๑.๑๔	๖๓.๑๑	ปานกลาง	๔
๕. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๑๑	๑.๑๙	๖๒.๑๓	ปานกลาง	๕
๖. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๓.๐๗	๑.๑๖	๖๑.๔๐	ปานกลาง	๖
ภาพรวม	๓.๑๘	๑.๑๙	๖๓.๕๓	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๔.๘ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๑๘$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๓ เมื่อพิจารณา รายยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = ๓.๒๘$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๓ รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = ๓.๒๕$) หรือคิดเป็น ร้อยละ ๖๕.๐๑ ส่วนยุทธศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๓.๐๗$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๐

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละประเด็นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่าค่า S.D. อยู่ในช่วงระหว่าง ๑.๑๔ ถึง ๑.๒๕ และมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๑.๑๙ ซึ่งมีค่า S.D. อยู่ในช่วง ๑.๐๑ – ๑.๕๐ แสดงให้เห็นว่าคำตอบของประชาชนในประเด็นความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม มีการกระจาย มีความแตกต่าง มีความสอดคล้องกันปานกลาง

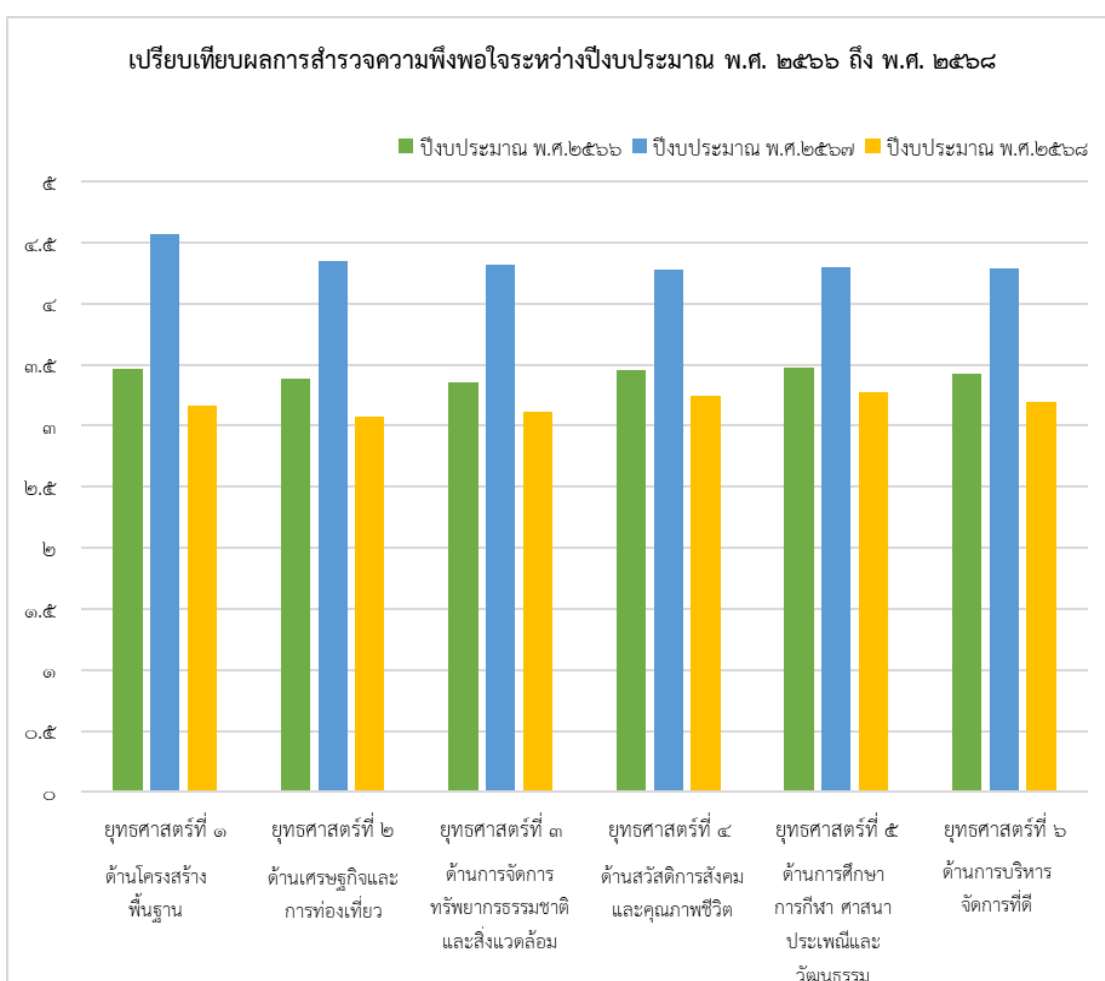
๔.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	ระดับความพึงพอใจตามปีงบประมาณ									ผลการเปรียบเทียบ พ.ศ. ๒๕๖๗ กับ พ.ศ.๒๕๖๘
	พ.ศ. ๒๕๖๖			พ.ศ. ๒๕๖๗			พ.ศ. ๒๕๖๘			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๔๗	๐.๗๒	๖๙.๔๐	๔.๕๗	๐.๖๘	๙๑.๓๔	๓.๑๖	๑.๑๔	๖๓.๑๑	ลดลง ๑.๔๑
๒. ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว	๓.๓๙	๐.๖๗	๖๗.๘๐	๔.๓๕	๐.๖๘	๘๗.๐๘	๓.๐๗	๑.๑๖	๖๑.๔๐	ลดลง ๑.๒๘
๓.ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๓๖	๐.๖๙	๖๗.๒๐	๔.๓๒	๐.๖๒	๘๖.๔๙	๓.๑๑	๑.๑๙	๖๒.๑๓	ลดลง ๑.๒๑
๔. ด้านสวัสดิการสังคม และคุณภาพชีวิต	๓.๔๖	๐.๗๒	๖๙.๒๐	๔.๒๘	๐.๗๐	๘๕.๖๓	๓.๒๕	๑.๒๕	๖๕.๐๑	ลดลง ๑.๐๓
๕. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม	๓.๔๘	๐.๗๑	๖๙.๖๐	๔.๓๐	๐.๖๘	๘๖.๐๘	๓.๒๘	๑.๒๒	๖๕.๕๓	ลดลง ๑.๐๒
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓.๔๓	๐.๖๘	๖๘.๖๐	๔.๒๙	๐.๖๙	๘๕.๗๓	๓.๒๐	๑.๒๐	๖๔.๐๒	ลดลง ๑.๐๙
ภาพรวม	๓.๔๓	๐.๗๐	๖๘.๖๐	๔.๓๕	๐.๖๘	๘๗.๐๖	๓.๑๘	๑.๑๙	๖๓.๕๓	ลดลง ๑.๑๗

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘ พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลดลง ๑.๑๗ จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งรายยุทธศาสตร์และภาพรวม เมื่อพิจารณา รายยุทธศาสตร์การพัฒนา พบว่าด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยลดลงมากที่สุด ลดลง ๑.๔๑ รองลงมา จะเป็นด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ที่ลดลง ๑.๒๘ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนามีค่าเฉลี่ยลดลงต่ำ ที่สุดคือ ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ลดลง ๑.๐๒ ดังแสดงในภาพที่ ๔.๑



ภาพที่ ๔.๑ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๖๘ (รายยุทธศาสตร์การพัฒนา)

๔.๓ ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

การศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มจากตัวแทนกลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม ประกอบด้วย ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ ใน ๔ เขตพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาจำแนกตามยุทธศาสตร์ ดังนี้

๔.๓.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๔.๓.๑.๑ กลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า

(๑) การก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม พบว่า ๑) เทศบาลมีการก่อสร้าง ปรับปรุง พัฒนาเส้นทางคมนาคม (ถนน) ที่สะดวก และพยายามทำถนนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยมีถนนบางสายเป็นหลุมและไม่ได้มาตรฐาน ขาดการประสานงานระหว่างส่วนราชการ ๒) ชุมชนหัวแหลมพัฒนามีลักษณะเป็นพื้นที่ล้อมรอบด้วยน้ำ และมีเขตติดต่อกับชุมชนหาดตายวง ปัจจุบันมีการถมดินเพื่อเตรียมสร้างถนนจากชุมชนหาดตายวงถึงชุมชนหัวแหลมพัฒนา แต่ยังไม่ได้นำดำเนินการก่อสร้างเป็นถนนคอนกรีตหรือถนนลาดยาง ๓) ชาวชุมชนหัวแหลมพัฒนายังใช้เรือข้ามฟากในการเดินทาง และมีท่าเรือชุมชนที่กำลังชำรุด ๔) ถนนบางจุดมีปัญหาฝาท่อระบายน้ำบริเวณถนนมีลักษณะไม่เสมอกับพื้นที่ผิวถนนหรือมีลักษณะเป็นหลุมลงไปหรือฝาท่อปิดไม่สนิท ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ เช่น ชุมชนราษฎร์อุทิศ ชุมชนวัดโพธาวาส ๕) ถนนบางเส้นทางมีพื้นผิวถนนไม่เรียบส่งผลกระทบต่อการศึกษา

(๒) ระบบท่อระบายน้ำ พบว่า ๑) เทศบาลมีการลอก การดูดท่อระบายน้ำ และทำความสะอาดคูระบายน้ำเพื่อรองรับสถานการณ์ปริมาณน้ำฝน ๒) ในบางพื้นที่การระบายน้ำไม่มีประสิทธิภาพ เมื่อเกิดฝนตกหนักทำให้เกิดน้ำท่วมขังเป็นช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อร่อนน้ำระบาย เช่น ๒.๑) ชุมชนตลาดใหม่ตอนนง ได้แก่ บริเวณท้ายซอย ๕ หน้าโรงเรียนเทศบาล ๕ ซอยกุลบุตร ๒.๒) ชุมชนราษฎร์อุทิศ ได้แก่ หน้าร้านโล่วสุนทร ถนนท่าชนะตัดกับถนนราษฎร์อุทิศ ถนนกาญจนาภิเษก ไกล่แยกอนามัย ๒.๓) ชุมชนคลองฉนากได้รับผลกระทบจากระบบน้ำขึ้นน้ำลง ประกอบกับมีบางบ้านได้สร้างถนนหรือถมดินทับคูระบายน้ำ ทำให้ในบางช่วงเวลามีน้ำเอ่อล้นท่วมถนน ๒.๔) ชุมชนวัดโพธาวาส เวลาฝนตกมักจะมีน้ำท่วมขังในบางพื้นที่เพื่อรอการระบาย เนื่องจากเดิมพื้นที่ดังกล่าวเป็นคูเมืองสาธารณะ แต่ปัจจุบันคูเมืองมีการใช้พื้นที่หรือมีการจับจองเพื่อใช้ประโยชน์ในทางเศรษฐกิจหรือพักอาศัย ๒.๕) ชุมชนตลาดล่าง มีปัญหาน้ำท่วมขัง รอการระบายน้ำลงสู่แม่น้ำสาธารณะ เนื่องจากพื้นที่อยู่ใกล้กับแม่น้ำตาปี แต่ระบบท่อระบายน้ำและขนาดท่อระบายน้ำมีการก่อสร้างมานานไม่สอดคล้องกับบริบทของเมืองและปริมาณน้ำฝน

(๓) ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ พบว่า ๑) เทศบาลมีการจัดให้มีแสงสว่างสาธารณะครอบคลุมทุกพื้นที่ตามหลักเกณฑ์ที่ส่วนราชการกำหนดไว้ และในพื้นที่ใด

ที่อยู่นอกเหนือจากเส้นทางการกำหนดเสาไฟส่องสว่างสาธารณะ ทางเทศบาลได้จัดให้มีแสงสว่างอย่างทั่วถึง และสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ ๒) ชุมชนหัวแหลมพัฒนา ชุมชนบางหลามีลักษณะเป็นชุมชนเล็ก ๆ ริมแม่น้ำตาปี เมื่อไฟฟ้าหรือแสงสว่างสาธารณะขัดข้อง กรรมการชุมชนจะซ่อมแซมกันเอง และใช้งบประมาณของชุมชนในการซื้ออุปกรณ์ ๓) ระบบแสงสว่างในพื้นที่หรือถนนสาธารณะบางเส้นทางเป็นระบบเก่า จึงทำให้เกิดไฟฟ้าหรือหลอดไฟดับบ่อยครั้ง

(๔) ระบบน้ำประปา พบว่า บางครัวเรือนในบริเวณคลองตา ชุมชนหัวแหลมพัฒนาไม่มีน้ำประปาเข้าถึงพื้นที่

(๕) ระบบจราจร พบว่า ๑) การจราจรหนาแน่นในช่วงเวลาเร่งด่วน ช่วงเช้า ช่วงเย็น บริเวณหน้าสถานศึกษา สถานที่ราชการ ตลาด และช่วงที่ฝนตก ๒) ประชาชนบางกลุ่มขาดจิตสำนึกในการใช้เส้นทางจราจร เป็นเหตุให้เกิดรถติด

(๖) การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง พบว่า ไม่พบปัญหา อุปสรรค

(๗) ระบบป้องกันน้ำท่วม พบว่า มีข้อมูลปัญหาและอุปสรรคสอดคล้องกับระบบท่อระบายน้ำ

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า

(๑) การก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม พบว่า มีการดำเนินการปรับปรุงเส้นทางคมนาคมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทางของประชาชน

(๒) ระบบท่อระบายน้ำ พบว่า ๑) ระบบระบายน้ำยังคงระบายได้ช้า ๒) มีการพัฒนาระบบระบายน้ำอย่างต่อเนื่อง ๓) พบการสะสมของใบไม้และวัชพืชในคูน้ำเป็นจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อการระบายน้ำ ๔) ภายในชุมชนยังไม่มีมีการปรับปรุงระบบระบายน้ำอย่างครอบคลุม มีเพียงการเปลี่ยนฝาท่อระบายน้ำในบางจุดเท่านั้น

(๓) ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ พบว่า ๑) บางพื้นที่ยังขาดแสงสว่างอย่างเพียงพอ ๒) ในบางพื้นที่หรือบางจุดมีปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง แต่ไม่ได้รับการซ่อมแซมอย่างรวดเร็ว

(๔) ระบบน้ำประปา พบว่า มีปัญหาการขัดข้องของน้ำประปาเป็นบางครั้ง แต่โดยรวมยังไม่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน

(๕) ระบบการจราจร พบว่า ๑) สัญญาณไฟจราจรบางจุดมีปัญหา เช่น เสี่ยงหรือกะพริบผิดปกติ ๒) เกิดปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วน โดยเฉพาะบริเวณหน้าสถานที่สำคัญ เช่น โรงเรียน ตลาด และสถานที่ราชการ

(๖) การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง พบว่า สายไฟฟ้า สายสื่อสารสาธารณะขาดความเป็นระเบียบบางบริเวณ

(๗) ระบบป้องกันน้ำท่วม พบว่า ยังเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า ทำให้บางพื้นที่ยังประสบปัญหาน้ำท่วมขัง

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า

(๑) การก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม พบว่า ในพื้นที่ที่มีการก่อสร้างถนนและเส้นทางคมนาคมที่สามารถเข้าถึงทุกจุดได้อย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตาม ถนนบางสายมีสภาพ

ทรุดโทรม เป็นหลุมเป็นบ่อ และไม่ได้มาตรฐาน อีกทั้งยังพบว่า การถมถนนหรือการซ่อมแซมถนน ในบางพื้นที่ส่งผลให้ระดับถนนสูงกว่าระดับที่ปกอาศัยของประชาชน ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาน้ำไหล เข้าท่วมบ้านเรือนในช่วงฤดูฝน

(๒) ระบบท่อระบายน้ำ พบว่า ระบบระบายน้ำในพื้นที่ ทั้งคู คลอง และท่อ ระบายน้ำ โดยรวมมีคุณภาพดีขึ้น สามารถระบายน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่มี ฝนตกหนัก พื้นที่ลุ่มบางแห่งยังคงประสบปัญหาน้ำท่วมขังชั่วคราว เนื่องจากระบบระบายน้ำ ไม่สามารถระบายน้ำได้ทัน

(๓) ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ พบว่า บางพื้นที่ที่ใช้ระบบ ไฟฟ้าหรือหลอดไฟรุ่นเก่าที่มีคุณภาพต่ำ ทำให้เกิดการชำรุดบ่อยครั้ง

(๔) ระบบน้ำประปา พบว่า ไม่พบปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) ระบบการจราจร พบว่า ในช่วงเวลาเร่งด่วน เช่น ช่วงเช้าและเย็น พบว่าการจราจรติดขัดในบางบริเวณ โดยเฉพาะในเขตชุมชน โรงเรียน และตลาด ซึ่งเป็นผลมาจาก พฤติกรรมการสัญจรของประชาชนตามธรรมชาติ

(๖) การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง พบว่า ไม่พบปัญหา อุปสรรค หรือ ข้อจำกัด

(๗) ระบบป้องกันน้ำท่วม พบว่า ไม่พบปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า

(๑) การก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม พบว่า ถนนสายหลัก มีสภาพ ขรุขระและยังไม่ได้มาตรฐาน

(๒) ระบบท่อระบายน้ำ พบว่า บางพื้นที่จะยังเกิดน้ำท่วมขังในช่วงเวลา ที่ฝนตกหนัก แต่สถานการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นเพียงชั่วคราว และน้ำสามารถระบายออกได้ภายใน ระยะเวลาไม่นาน

(๓) ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ พบว่า ไม่พบปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) ระบบน้ำประปา พบว่า ไม่พบปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) ระบบการจราจร พบว่า ช่วงเวลาเร่งด่วนมีปัญหาจราจรติดขัดในบาง พื้นที่ที่เป็นชุมชน ตลาด และขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการติดตั้งสัญญาณ ไฟจราจรใหม่

(๖) การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง พบว่า ไม่พบปัญหา อุปสรรค หรือ ข้อจำกัด

(๗) ระบบป้องกันน้ำท่วม พบว่า มีข้อมูลที่สอดคล้องกับระบบท่อระบายน้ำ เนื่องจากระบบป้องกันน้ำท่วมกับระบบท่อระบายน้ำเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกัน

๔.๓.๑.๒ ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑) การก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม พบว่า

(๑) เส้นทางคมนาคม (ถนน) ของเดิมมีปัญหาเรื่องคุณภาพของวัสดุ ยางมะตอย แต่ในปัจจุบันเทศบาลได้มีการก่อสร้าง แก้ไข พัฒนาถนน โดยใช้วัสดุ ยางมะตอยที่มี

คุณภาพ มีมาตรฐาน ถึงแม้จะใช้งบประมาณแต่เพื่อผลระยะยาว ไม่ต้องมีการซ่อมแซมบ่อยครั้ง งบประมาณจะได้นำไปพัฒนาในประเด็นอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

(๒) ปัญหาหลักคือ การประสานงานระหว่างส่วนราชการ เช่น การนำสายไฟฟ้าลงดิน เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างเทศบาลกับการไฟฟ้า โดยเทศบาลรับผิดชอบงานโยธา และไฟฟ้ารับผิดชอบงานระบบ เป็นการใช้งบประมาณทั้ง ๒ หน่วยงาน ซึ่งเทศบาลได้จัดเตรียมงบประมาณไว้แล้ว แต่การไฟฟ้ายังไม่มีการจัดเตรียมงบประมาณ ซึ่งงบประมาณของเทศบาลมีระยะเวลาที่ต้องใช้ จึงต้องมีการก่อกำหนดผู้ผูกพัน แต่หากไม่ได้ใช้โครงการดังกล่าวก็ต้องปิดไป และต้องหางบประมาณใหม่ในภายภาคหน้า

(๓) ขาดการบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ เช่น การนำสายไฟฟ้าลงดิน ต้องมีการร่วมกับภาคเอกชนเพื่อนำสายสื่อสารลงดินด้วย แต่ในส่วนนี้ปรากฏว่าในบางสาย พบว่า สายสื่อสารยังไม่ได้นำลงดิน ดังนั้น การดำเนินงานในประเด็นโครงสร้างพื้นฐานควรเบ็ดเสร็จที่หน่วยงานเดียวเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในการทำงาน

๒) ระบบท่อระบายน้ำ พบว่า

(๑) ที่ผ่านมามีน้ำท่วมในบางจุดที่มีภูมิประเทศเป็นพื้นที่ต่ำและเป็นจุดน้ำท่วมซ้ำซาก ทางเทศบาลได้มีการดูตมตลอดเวลา มีการติดตั้งเครื่องสูบน้ำบริเวณที่มีน้ำท่วมขัง มีการจัดระบบและวางแผนการระบายน้ำ แต่อย่างไรก็ตาม การวางแผนแก้ไขและป้องกันปัญหาน้ำท่วมต้องใช้ระยะเวลาและร่วมมือกันหลายภาคส่วน

(๒) มีการพัฒนาระบบระบายน้ำอย่างต่อเนื่อง และมีส่วนหรือบริเวณที่ต้องดำเนินการแก้ไข พัฒนาอีก เพราะภูมิประเทศเป็นพื้นที่รับน้ำ ประกอบกับปริมาณน้ำฝนมีจำนวนมาก และการถมที่ของเจ้าของที่ดิน ทำให้แหล่งรับน้ำเดิมไม่สามารถรองรับน้ำได้ จึงทำให้เกิดน้ำท่วมถนน

๓) ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ พบว่า เทศบาลกำหนดจุดให้แสงสว่างบริเวณถนนสาธารณะตามมาตรฐานกรมทางหลวง แต่พื้นที่หรือซอยใดมีต้นไม้บดบังแสงสว่างหรือเป็นพื้นที่จุดอับ ทางเทศบาลได้มีการติดตั้งเสาไฟส่องสว่างสาธารณะเพิ่ม หรือมีการตัดแต่งต้นไม้ที่บดบังแสงสว่างสาธารณะ

๔) ระบบน้ำประปา พบว่า ไม่พบปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๕) ระบบการจราจร พบว่า มีรถมากกว่าถนนจึงเกิดปัญหาการจราจรติดขัดในบางช่วงเวลาและบางบริเวณ เช่น ช่วงเช้า ช่วงเย็น บริเวณหน้าโรงเรียน สถานที่ราชการ ตลาด และช่วงที่ฝนตก ซึ่งทางเทศบาลได้มีการแก้ไขโดยการจัดให้มีเทศกิจให้บริการจราจรร่วมกับตำรวจจราจร

๖) การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง พบว่า มีปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานในการนำระบบสายไฟฟ้าลงดิน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่ไม่สอดคล้องกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ระบบป้องกันน้ำท่วม พบว่า เทศบาลยังไม่มีระบบการป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ เนื่องจากว่าระบบป้องกันน้ำท่วมจำเป็นต้องวางแผนร่วมกันหลายหน่วยงาน

๔.๓.๑.๓ สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑) การก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม พบว่า สภาพผิวถนนในบางบริเวณที่มีการก่อสร้างโครงการสาธารณูปโภค เช่น การนำสายไฟฟ้าลงใต้ดิน มีถนนบางช่วงชำรุดและต้องใช้เวลาในการซ่อมแซม

๒) ระบบท่อระบายน้ำ พบว่า มีท่อระบายน้ำอุดตันในบางจุด

๓) ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ พบว่า ไม่พบปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔) ระบบน้ำประปา พบว่า บางครัวเรือนไม่มีน้ำประปาใช้ แต่เป็นเพียงส่วนน้อยซึ่งอยู่ในพื้นที่ช่วงปลายของเขตให้บริการน้ำประปา

๕) ระบบการจราจร พบว่า ปัญหาการจราจรในพื้นที่บางแห่งยังคงมีความหนาแน่นและติดขัดในบางช่วงเวลา โดยเฉพาะบริเวณด้านหน้าโรงเรียนและตลาด ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีกิจกรรมของประชาชนหนาแน่นและมีการสัญจรของยานพาหนะจำนวนมาก

๖) การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง พบว่า ในบางพื้นที่ยังคงพบปัญหาสายไฟฟ้าที่จัดวางไม่เป็นระเบียบและมีลักษณะรุงรัง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่สวยงามต่อทัศนียภาพของชุมชน และเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๗) ระบบป้องกันน้ำท่วม พบว่า ในบางบริเวณที่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ลุ่มต่ำ การระบายน้ำอาจล่าช้า ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมขังในช่วงเวลาสั้น ๆ หลังฝนตกหนัก

๔.๓.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๔.๓.๒.๑ องค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า

(๑) การส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการ ร้านค้า พบว่า ไม่มีปัญหาอุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การส่งเสริมและพัฒนาสินค้าประจำพื้นที่ พบว่า ๑) เทศบาลขาดสินค้าที่โดดเด่นของพื้นที่ สินค้าส่วนใหญ่มีลักษณะทั่วไป ๒) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และเวลาการจำหน่ายสินค้าท้องถิ่นยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนจำนวนหนึ่งไม่ได้รับทราบข้อมูลที่เพียงพอ อันอาจเป็นข้อจำกัดต่อการเข้าถึงสินค้าและการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน

(๓) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว พบว่า ขาดการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยวให้แก่ประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง

(๔) การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน พบว่า ไม่มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชนที่เป็นรูปธรรม

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า

(๑) การส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การส่งเสริมและพัฒนาสินค้าประจำพื้นที่ พบว่า การดำเนินงานยังขาดการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกของแต่ละกลุ่มภายในชุมชนอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ไม่สามารถทราบข้อมูลเชิงลึกของสินค้าประจำพื้นที่หรือไม่มีข้อมูลมาพัฒนาสินค้าประจำพื้นที่ และขาดการวางแผนและประเมินศักยภาพของชุมชนแต่ละแห่งอย่างรอบคอบ

(๓) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว พบว่า ยังขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์

(๔) การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน พบว่า ยังขาดการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนอย่างเพียงพอ เนื่องจากข้อจำกัดทางบริบทของชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวของชุมชน

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า

(๑) การส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการ ร้านค้า พบว่า ไม่มีปัญหาอุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การสนับสนุนและพัฒนาสินค้าชุมชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ๑) ขาดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ๒) ชุมชนมีจำนวนมากและมีลักษณะที่เหมือนกัน มีความเป็นเมือง จึงทำให้ยากที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า

(๑) การส่งเสริมสถานประกอบการในพื้นที่ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การสนับสนุนและพัฒนาสินค้าชุมชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว พบว่า ป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว หรือป้ายบอกเส้นทางสถานที่ท่องเที่ยว มีจำนวนน้อย ไม่ครอบคลุมตลอดเส้นทาง

(๔) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔.๓.๒.๒ ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(๑) การส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการ ร้านค้า พบว่า ไม่มีปัญหาอุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การสนับสนุนและพัฒนาสินค้าชุมชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว พบว่า เทศบาลประสบปัญหาข้อจำกัดด้านงบประมาณสำหรับการกระตุ้นและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เนื่องจากพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการประชาสัมพันธ์มีค่าเช่าที่สูง เช่น บริเวณสนามบินสุราษฎร์ธานี

(๔) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔.๓.๒.๓ สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(๑) การส่งเสริมสถานประกอบการในพื้นที่ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การสนับสนุนและพัฒนาสินค้าชุมชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔.๓.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๔.๓.๓.๑ องค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า

(๑) การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ พบว่า ๑) ไม่มีจุดทิ้งขยะที่ชัดเจนหรือเพียงพอ ๒) เกิดปัญหาขยะสะสม โดยเฉพาะพื้นที่ชุมชนที่มีตลาดเพราะมีปริมาณขยะจำนวนมากและต่อเนื่อง ๓) ชุมชนบางหลา ชุมชนหัวแหลมพัฒนา ไม่มีเรือสำหรับนำขยะมากำจัดบนฝั่ง ส่วนใหญ่ใช้เรือของประชาชน

(๒) การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย พบว่า เทศบาลไม่มีระบบการบำบัดน้ำเสีย

(๓) การจัดการมลพิษ พบว่า มีมลพิษทางเสียงในพื้นที่ชุมชนราษฎร์อุทิศ ได้รับผลกระทบจากเสียงนกนางแอ่นที่เลี้ยงในบ้าน ๒) ชุมชนวัดโพธาวาส ชุมชนตลาดล่าง และชุมชนหน้าด่านได้รับผลกระทบจากเสียงร้านอาหารและร้านเหล้า ๓) ชุมชนตลาดท่าเรือได้รับผลกระทบจากเสียงรถแข่งของกลุ่มวัยรุ่นในช่วงกลางคืน

(๔) การสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ๑) ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ และจิตสำนึกที่ดีในการคัดแยกขยะ การกำจัดของเสีย และการทิ้งขยะที่ถูกต้อง ๒) ชุมชนคลองฉนาก มีประชาชนบางกลุ่มทิ้งขยะลงแม่น้ำลำคลอง

(๕) การจัดการพื้นที่สีเขียว พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๖) การจัดการขยะมูลฝอยสัญจร (นำจากขยะจากพื้นที่อื่นมาทิ้ง) พบว่า มีประชาชนจากชุมชนอื่น นำขยะมาทิ้งในเขตชุมชน ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ข้างเคียงเขตเทศบาลฯ หรือเป็นประชาชนในเทศบาลด้วยกัน

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า

(๑) การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ พบว่า มีปริมาณขยะมากในเขตชุมชนและเขตตลาด

(๒) การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย พบว่า ขาดระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชนอย่างเป็นทางการและมีประสิทธิภาพ

(๓) การจัดการมลพิษ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การจัดการพื้นที่สีเขียว พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๖) การจัดการขยะมูลฝอยเสีย (นำจากขยะจากพื้นที่อื่นมาทิ้ง) พบว่ามีประชาชนจากพื้นที่ซึ่งก็คือประชาชนทั่วไปที่ไม่แน่ใจว่าเป็นคนในเขตเทศบาลหรือมาจากท้องถิ่นอื่นนำขยะมาทิ้ง

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า

(๑) การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การจัดการมลพิษ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การจัดการพื้นที่สีเขียว พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๖) การจัดการขยะมูลฝอยเสีย (นำจากขยะจากพื้นที่อื่นมาทิ้ง) พบว่ามีประชาชนจากพื้นที่ที่อาศัยในท้องถิ่นใกล้เคียง แต่มาทำงานในเขตเทศบาล และได้นำขยะมาทิ้ง

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า

(๑) การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ พบว่า ๑) พื้นที่หรือจุดทิ้งขยะมีความสกปรก เนื่องจากประชาชนบางคนไม่ได้นำขยะทิ้งในถัง นำขยะมาวางไว้ข้างถัง ซึ่งทำให้บริเวณนั้นสกปรกได้ ๒) คนเก็บของเก่าบางกลุ่มมักรื้อขยะ และไม่ทิ้งให้ถูกต้อง ทำให้ขยะกระจาย แต่ก็ดีกว่าเมื่อก่อนขึ้นมาก

(๒) การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย พบว่า ไม่มีระบบบำบัดน้ำเสียที่เป็นระบบ ประชาชน ร้านค้าข้างทางทิ้งน้ำเสียลงในคูระบายน้ำ

(๓) การจัดการมลพิษ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนบางกลุ่ม บางครัวเรือนขาดจิตสำนึกและวิธีการจัดการขยะที่ถูกต้อง

(๕) การจัดการพื้นที่สีเขียว พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๖) การจัดการขยะมูลฝอยเสีย (นำจากขยะจากพื้นที่อื่นมาทิ้ง) พบว่าพื้นที่บางแห่งมีประชาชนอาศัยอยู่ท้องถิ่นอื่น แต่ทำงานในเมือง เมื่อขับรถเข้ามาทำงานในเมืองก็นำขยะมาทิ้ง

๔.๓.๓.๒ ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(๑) การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ พบว่า เทศบาลประสบปัญหาเรื่องสถานที่พักขยะ เนื่องจากต้องนำขยะไปกำจัดที่ท่าโรงช้าง ซึ่งหากนำไปทิ้งทุกวันจะเกิดภาระค่าใช้จ่ายสูง จึงจำเป็นต้องมีการพักขยะในพื้นที่ก่อนรวบรวมส่งกำจัดต่อไป อย่างไรก็ตามการจัดตั้งจุดพักขยะอาจส่งผลกระทบต่อชุมชนที่อยู่ใกล้เคียง

(๒) การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย พบว่า เทศบาลยังไม่มีระบบบำบัดน้ำเสีย แต่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อก่อสร้างระบบดังกล่าว ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการออกแบบ

(๓) การจัดการมลพิษ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ความรับผิดชอบในการคัดแยกขยะ

(๕) การจัดการพื้นที่สีเขียว พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๖) การจัดการขยะมูลฝอยสัญญา (นำจากขยะจากพื้นที่อื่นมาทิ้ง) พบว่ามีประชาชนที่อาศัยในท้องถิ่นใกล้เคียง นำขยะมาทิ้งในเขตเทศบาล เพราะอาจมีกิจกรรมการดำเนินชีวิตที่อยู่ในเขตเทศบาล

๔.๓.๓.๓ สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑) การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ พบว่า จุดทิ้งขยะในบางจุดไม่เหมาะสมกับวิถีของประชาชน

(๒) การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย พบว่า ไม่มีระบบบำบัดน้ำเสียส่วนรวม แต่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างขั้นตอนการออกแบบและวางแผนก่อสร้าง

(๓) การจัดการมลพิษ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การจัดการพื้นที่สีเขียว พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๖) การจัดการขยะมูลฝอยสัญญา (นำจากขยะจากพื้นที่อื่นมาทิ้ง) พบว่ามีประชาชนที่อาศัยในพื้นที่อื่น แต่ทำงานในเมือง ในเขตเทศบาล ก็นำขยะมาทิ้ง

๔.๓.๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

๔.๓.๔.๑ องค์การภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า

(๑) การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง พบว่า เทศบาลยังไม่ได้เพิ่มวงเงินสนับสนุนในโครงการ “กองทุนวันละบาท” เพื่อขยายการดูแลกลุ่มเปราะบางอย่างยั่งยืน

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่า

๑) การติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด ๒) ปัญหาคนเร่ร่อนและผู้ติดยาเสพติดในพื้นที่ เช่น ชุมชนตลาดท่าเรือ ชุมชนตลาดล่าง เป็นต้น

(๖) การจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๗) อื่น ๆ พบว่า ในพื้นที่มีศูนย์จัดจำนวนมาก เช่น ชุมชนวัดไทร ชุมชนตลาดเกษตร ๒ ชุมชนตลาดท่าเรือ ชุมชนตลาดล่าง เป็นต้น

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า

(๑) การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน พบว่า งบประมาณที่จัดสรรให้กิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพยังไม่เพียงพอหรือไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและความต้องการที่แท้จริงในปัจจุบัน

(๕) การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่า ยังขาดการพัฒนาระบบให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

(๖) การจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า

(๑) การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๖) การจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๗) อื่น ๆ พบว่า มีปัญหาศูนย์จัดในพื้นที่สนามกีฬากลาง

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า

(๑) การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๖) การจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔.๓.๔.๒ ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(๑) การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๖) การจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔.๓.๔.๓ สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(๑) การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๖) การจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔.๓.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

๔.๓.๕.๑ องค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า

(๑) การจัดการศึกษาในระบบ (สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล) พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดการศึกษานอกระบบ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การส่งเสริมและสนับสนุนการกีฬา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนศาสนา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า ๑) ขาดงบประมาณสนับสนุนเรือพนมพระ ๒) ขาดงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมประเพณีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ ประจำชุมชน

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า

(๑) การจัดการศึกษาในระบบ (สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล) พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดการศึกษานอกระบบ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การส่งเสริมและสนับสนุนการกีฬา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนศาสนา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า

(๑) การจัดการศึกษาในระบบ (สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล) พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดการศึกษานอกระบบ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การส่งเสริมและสนับสนุนการกีฬา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนศาสนา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า

(๑) การจัดการศึกษาในระบบ (สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล) พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดการศึกษานอกระบบ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนศาสนา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔.๓.๕.๒ ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(๑) การจัดการศึกษาในระบบ (สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล) พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดการศึกษานอกระบบ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนศาสนา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔.๓.๕.๓ สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(๑) การจัดการศึกษาในระบบ (สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล) พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การจัดการศึกษานอกระบบ พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) การส่งเสริมและสนับสนุนศาสนา พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔.๓.๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี

๔.๓.๖.๑ องค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า

(๑) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาล พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน พบว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มวัย และในขณะเดียวกับประชาชนบางกลุ่มขาดความสนใจรับฟังข้อมูลข่าวสารจากเทศบาล

(๓) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของ ประชาชน พบว่า แผนของชุมชน โครงการของชุมชน ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการเข้าบรรจุในแผนพัฒนา ท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี หรือแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี งบประมาณ

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า

(๑) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของ เทศบาล พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน พบว่า ไม่มี ปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะและการ ให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของ ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า

(๑) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของ เทศบาล พบว่า การมีส่วนร่วมยังคงจำกัดเฉพาะกลุ่มคณะกรรมการชุมชนและชมรมผู้สูงอายุเป็นหลัก

(๒) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน พบว่า ไม่มี ปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะและการ ให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ยังมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่มีอุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ ทำให้ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง

(๔) ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของ ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า

(๑) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของ เทศบาล พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน พบว่า ไม่มี ปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะและการ ให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของ ประชาชน พบว่า เทศบาลยังไม่ได้บรรจุแผนหรือโครงการที่พัฒนาขึ้นจากชุมชนลงในแผนพัฒนา เทศบาลอย่างเป็นระบบ

๔.๓.๖.๒ ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(๑) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของ เทศบาล พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน พบว่าเพจ Facebook เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีโดนแฮ็ก ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้

(๓) การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการจัดบริการสาธารณะและการ ให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล พบว่า เทศบาลยังขาด บุคลากรตำแหน่งช่าง

(๕) กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของ ประชาชน พบว่า ๑) ข้อระเบียบการบริหารงานบุคคลที่กำหนดจากส่วนกลาง ทำให้เทศบาลไม่สามารถคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ได้ ๒) กฎ ระเบียบ ก่อนข้างจะ ขาดความเป็นอิสระพอสมควร หลายงานต้องผ่านผู้กำกับดูแล การตัดสินใจที่อิสระจริงของท้องถิ่นมี น้อย มีการกำกับดูแลที่มากเกินไป มีหลายขั้นตอน

๔.๓.๖.๓ สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(๑) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของ เทศบาล พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๒) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน พบว่า ไม่มี ปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๓) การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการจัดบริการสาธารณะและการ ให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๔) ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

(๕) กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของ ประชาชน พบว่า การดำเนินงานและบริการสาธารณะของเทศบาลล่าช้า เนื่องจากกฎหมายและ ขั้นตอนราชการที่ซับซ้อน รวมถึงมาตรฐานราคาวัสดุไม่สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน

๔.๔ ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสีย

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แยกรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

๔.๔.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(๑) ชุมชนหัวแหลมพัฒนาที่มีความประสงค์ให้เทศบาลผลักดันการก่อสร้างถนน สาธารณะดังกล่าว ซึ่งภายในชุมชนยังมีเส้นทางเดินเท้าที่เป็นพื้นทราย จึงต้องการให้เทศบาล สนับสนุนการทำทางเดินคอนกรีตเสริมเหล็ก ความกว้างประมาณ ๑.๕๐ เมตร ความยาวรวม ประมาณ ๔ กิโลเมตร สำหรับใช้สัญจรในชีวิตประจำวัน

(๒) เทศบาลควรจัดแฉกกันแสดนเลสที่มีอุปกรณ์สะท้อนแสงบริเวณทางโค้ง เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ

(๓) เทศบาลควรจัดทำสัญลักษณ์หรือตีเส้นจราจรที่เด่นชัดบริเวณจุดเสี่ยงเพื่อให้รถ ชะลอความเร็ว

(๔) เทศบาลควรขยายท่อระบายน้ำให้มีขนาดใหญ่ขึ้น

(๕) เทศบาลควรดำเนินการสำรวจพื้นที่เสี่ยงน้ำท่วมซึ่งอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้ง ติดตั้งเครื่องสูบน้ำในจุดสำคัญเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

(๖) การแก้ไขและป้องกันน้ำท่วม ควรเป็นงานระดับจังหวัด เนื่องจากว่าน้ำมาจาก หลากหลายทิศทาง ผ่านหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งและมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๗) เทศบาลควรตัดแต่งต้นไม้ที่สูงและปิดบังแสงสว่างสาธารณะ

(๘) เทศบาลควรดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้าและเปลี่ยนหลอดไฟให้ มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(๙) เทศบาลควรเปลี่ยนหลอดไฟสาธารณะเป็นหลอดไฟที่มีคุณภาพและประหยัด พลังงานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เช่น หลอด LED เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้แสงสว่าง ลดการ ช่อมแซม การบำรุง และประหยัดพลังงานในระยะยาว

(๑๐) เทศบาลและการประปาส่วนภูมิภาคควรร่วมมือกันขยายเส้นทางให้บริการ น้ำประปาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

(๑๑) เทศบาลควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสาธารณะและจุดบริการล้างมือสาธารณะ สำหรับให้บริการแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในบริเวณต่าง ๆ ของริมน้ำตาปี ตลอดจนทั่วทุกพื้นที่ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(๑๒) เทศบาลควรประสานงานกับตำรวจจราจรในการกำหนดระยะเวลาการเปิดปิด สัญญาณไฟจราจร

(๑๓) สถานศึกษา ตำรวจจราจร เทศบาล และผู้ประกอบการ ควรประชุมร่วมกันเพื่อ กำหนดและชี้แจงการใช้ถนนบริเวณหน้าสถานศึกษาเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบและการจราจร ที่สะดวก

(๑๔) เทศบาลควรประสานความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการจัดตั้งด่าน ตรวจและควบคุมวินัยจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือบริเวณทางแยกต่าง ๆ เพื่อให้การจราจรเคลื่อน ตัวได้อย่างสะดวก ลดความแออัด และลดโอกาสการเกิดอุบัติเหตุ

(๑๕) เทศบาลควรจัดให้มีอาสาสมัครจราจรประจำบริเวณที่มีการจราจรติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและลดปัญหาการจราจร

(๑๖) การประกาศใช้เส้นทางจราจรในบางสถานการณ์หรือการปิดถนนเพื่อจัดงานประเพณีหรือกิจกรรมต่าง ๆ ควรแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนได้วางแผนการเดินทาง

(๑๗) ควรจัดระเบียบจุดจอดรถโดยสารขนาดเล็ก (รถตุ๊กตุ๊ก)

(๑๘) เทศบาลควรมีการจัดระเบียบสายสื่อสารในบางบริเวณเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และความปลอดภัย

(๑๙) เทศบาควรปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความมั่นคง แข็งแรง และปลอดภัยต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน

๔.๔.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

(๑) ชุมชน เทศบาล และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันค้นหาผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นของพื้นที่ เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ของบ้านดอน เช่น การออกแบบลวดลายผ้าบาติกที่สื่อถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

(๒) การสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในย่านเมืองเก่าและตลาดล่าง ควรบูรณาการกิจกรรมร่วมกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความยั่งยืนของโครงการ

(๓) ควรมีการวางแผนและจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับบริบทและศักยภาพของแต่ละพื้นที่อย่างเป็นระบบ

(๔) เทศบาลควรพัฒนาพื้นที่ริมแม่น้ำตาปีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อเป็นการใช้ประโยชน์จากศักยภาพของพื้นที่และเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น อีกทั้งควรขยายรูปแบบการท่องเที่ยวบริเวณตลาดล่างให้ครอบคลุมพื้นที่โดยรอบ เพื่อกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจอย่างทั่วถึง

(๕) เทศบาลควรดำเนินการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวภายในพื้นที่ พร้อมทั้งติดตั้งป้ายบอกเส้นทางไปแหล่งท่องเที่ยวและป้ายแนะนำแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจนและครอบคลุมทั้งพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นระบบมากขึ้น

(๖) เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่และเวลาการจัดจำหน่ายสินค้าชุมชนให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

(๗) เทศบาลควรมีการประสานงานความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเพื่อจัดกิจกรรมที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาพักแรมและใช้บริการร้านค้าในเขตเทศบาลอย่างต่อเนื่อง อันจะช่วยสร้างรายได้และความคึกคักในพื้นที่อย่างยั่งยืน

(๘) เทศบาลควรเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลให้ครอบคลุมและเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม ผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ตัวแทนประธานชุมชน ไลน์กลุ่ม (Line) และเฟสบุ๊ก (Facebook)

๔.๔.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๑) เทศบาลควรจัดตั้งจุดทิ้งขยะและมีรถเก็บขยะวิ่งให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในบริเวณชุมชนเมือง ชุมชนที่มีตลาด

(๒) เทศบาลควรจัดทำระบบและวิธีการบริหารจัดการสุนัขจรจัดอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

(๓) ในชุมชนที่ต้องเดินทางโดยเรือ เช่น ชุมชนบางหลา ชุมชนหัวแหลมพัฒนา เป็นต้น เทศบาลนครควรจัดสรรและดำเนินการจัดหาเรือขนส่งมูลฝอยเพื่อรวบรวมและขนส่งขยะจากชุมชนไปกำจัด

(๔) เทศบาลควรส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกเรื่องการคัดแยกขยะและกำจัดขยะให้นักเรียนและเยาวชน เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญในการถ่ายทอดความรู้สู่ครอบครัวและชุมชน

(๕) เทศบาลควรจัดทำมาตรการการควบคุมกลุ่มคนเก็บของเก่าที่มีรื้อคันขยะ เพื่อป้องกันปัญหาความสกปรกและความไม่เป็นระเบียบ

(๖) เทศบาลควรจัดให้มีหรือเพิ่มระดับการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดขยะในตรอก ซอกซอยต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงดำเนินการทำความสะอาดพื้นที่หรือจุดทิ้งขยะหลังจากที่รถขยะเก็บขยะเรียบร้อยแล้ว เพื่อรักษาความสะอาดของพื้นที่หรือจุดทิ้งขยะให้เหมาะสม

(๗) เทศบาลควรพิจารณาวางแผนและบริหารจัดการจุดพักขยะให้เหมาะสมทั้งในด้านที่ตั้ง ระบบป้องกันมลภาวะ พฤติกรรมการดำเนินชีวิตของประชาชน และการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยรวม

(๘) เทศบาลควรพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชนและในภาพรวมของเทศบาลอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

(๙) เทศบาลควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

๔.๔.๔ ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

(๑) คณะกรรมการชุมชนควรมีการแต่งตั้งตัวแทนจากกลุ่มสตรีเป็นคณะกรรมการชุมชน เพื่อสะท้อนเสียงของผู้หญิงในชุมชนอย่างทั่วถึงและกลุ่มสตรีถือเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนในพื้นที่

(๒) ควรมีวิธีการกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุรายใหม่เข้าร่วมกิจกรรมในระบบของชมรม เพื่อให้การดูแลครอบครัวผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง

(๓) เทศบาลควรติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ให้ครอบคลุมทุกจุด ทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล โดยเฉพาะการจัดให้มีบุคลากรตรวจตราในจุดเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

(๔) เทศบาลควรมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาคันเรื้อรังและผู้ติดยาเสพติดในพื้นที่ โดยบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๕) เทศบาลควรเพิ่มงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมการส่งเสริมอาชีพ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจและความต้องการในปัจจุบัน

(๖) เทศบาลและชุมชนควรร่วมมือในการส่งเสริมและต่อยอดอาชีพ รวมถึงผลิตภัณฑ์ชุมชนให้สามารถนำไปจำหน่ายได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน เพื่อสร้างรายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจระยะยาว

๔.๔.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

(๑) เทศบาลควรเพิ่มห้องเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๔-ม.๖) ของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาล เพื่อเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่นักเรียนและลดภาระค่าใช้จ่ายและภาระการดำเนินชีวิตของผู้ปกครอง

(๒) เทศบาลควรร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการสนับสนุนและอนุรักษ์เรือพนมพระทางน้ำ

(๓) เทศบาลควรสนับสนุนการจัดกิจกรรมประเพณีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ การเคารพบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ประจำถิ่นของแต่ละชุมชน

(๔) เทศบาลควรพิจารณาจัดตั้งระบบการศึกษาสายอาชีพ เพื่อเพิ่มทางเลือกในการศึกษาให้แก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ และรองรับความต้องการด้านทักษะอาชีพในพื้นที่

(๕) เทศบาลควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมทางประเพณีและวัฒนธรรม โดยอาศัยความร่วมมือผ่านสถาบันการศึกษาในการเปิดโอกาสให้เยาวชนเข้าร่วมในฐานะผู้ปฏิบัติงานจริง เพื่อปลูกฝังความตระหนักในคุณค่าทางวัฒนธรรมและเสริมสร้างทักษะการทำงาน

๔.๔.๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

(๑) เทศบาลควรเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลให้ครอบคลุมและเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม ผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลายและต่อเนื่อง เช่น ตัวแทนประธานชุมชน ไลน์กลุ่ม (Line) และเฟสบุ๊ก (Facebook) รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ระบบเสียงตามสายของชุมชน เป็นต้น

(๒) เทศบาลควรเพิ่มระบบเสียงตามสายในชุมชน โดยประสานงานผ่านตัวแทนประธานชุมชนในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ

(๓) ควรมีการขยายโอกาสให้ประชาชนกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งนอกเหนือจากกลุ่มคณะกรรมการชุมชนและชมรมผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาลมากยิ่งขึ้น

(๔) บุคลากรของเทศบาลในแต่ละกองหรือแต่ละฝ่ายควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับทราบสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และความต้องการของประชาชนโดยตรง ตลอดจนเป็นการสร้างความเข้าใจและความผูกพันที่ดีต่อกันของเทศบาลและประชาชน

(๕) เทศบาลควรให้ความสำคัญกับโครงการที่กำหนดขึ้นโดยชุมชน และดำเนินการบรรจุโครงการเหล่านั้นไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นทางการ

(๖) ควรแก้ไขกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ให้เอื้อต่อความเป็นอิสระและการปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและตรงตามความต้องการของพื้นที่มากขึ้น

(๗) ควรปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้เทศบาลให้บริการประชาชนได้รวดเร็วและตรงตามความต้องการมากขึ้น

บทที่ ๕

สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ๒) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และ ๓) เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการประเมิน

๕.๑.๑ สรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำแนกรายยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน และในภาพรวม สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

๑) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๑ – ๓๐ ปี รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมาคืออาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า ๒๐ ปี รองลงมาคือระหว่าง ๑๖ – ๒๐ ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวนน้อยกว่า ๔ ครั้ง รองลงมา จำนวน ๗ – ๙ ครั้ง

๒) ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำแนกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การขยายเขตน้ำประปาให้ครอบคลุมพื้นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การขยายเขต การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและไฟฟ้าแสงสว่าง เพื่อให้พื้นที่สาธารณะมีความสว่าง ส่วนการปรับปรุงและดูแลระบบระบายน้ำ ให้ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๓) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายประเด็น

พบว่า การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาลฯ และประเด็นการสนับสนุนและส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ภายในเขตเทศบาลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนประเด็นการพัฒนาทักษะผู้ประกอบการในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๔) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลรักษา สิ่งแวดล้อมในชุมชน ส่วนประเด็นการจัดการน้ำเสีย และมลพิษ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นความสะดวกในการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและพัฒนาภาคีเครือข่ายด้านสาธารณสุข ส่วนประเด็นการป้องกันยาเสพติดในชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๖) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์พัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดกิจกรรมตามประเพณี เช่น ชักพระ สงกรานต์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในชุมชนรักษาประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ส่วนประเด็นความพร้อมของบุคลากรทางการศึกษาและแหล่งเรียนรู้ ในเขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๗) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์พัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์พัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการประชาชน ให้กระชับ และเกิดผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่วนประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ ตัดสินใจด้านการวางแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๘) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ส่วนยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๕.๑.๒ สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สรุปผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มจากตัวแทนกลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม ประกอบด้วย ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ ใน ๔ เขตพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปผลการศึกษานี้ได้ตามยุทธศาสตร์ ดังนี้

๕.๑.๒.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑) การก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม พบว่า (๑) เทศบาลมีการก่อสร้าง ปรับปรุงพัฒนาเส้นทางคมนาคม (ถนน) ที่สะดวก และพยายามทำถนนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง (๒) ยังไม่ได้ดำเนินการก่อสร้างเป็นถนนคอนกรีตหรือถนนลาดยางในชุมชนหัวแหลมพัฒนาและชุมชนหาดตายวง (๓) ถนนบางจุดมีปัญหาฝาท่อระบายน้ำบริเวณถนนมีลักษณะไม่เสมอกับพื้นที่ผิวถนนหรือมีลักษณะเป็นหลุมลงไปหรือฝาท่อปิดไม่สนิท (๔) ถนนสายหลัก มีสภาพขรุขระและยังไม่ได้มาตรฐานและถนนบางเส้นทางมีพื้นผิวถนนไม่เรียบ (๕) ถนนบางสายมีสภาพทรุดโทรม เป็นหลุมเป็นบ่อ และไม่ได้มาตรฐาน (๖) การถมถนนหรือการซ่อมแซมถนนในบางพื้นที่ส่งผลให้ระดับถนนสูงกว่าระดับที่ปกอาศัยของ (๗) เส้นทางคมนาคม (ถนน) ของเดิมมีปัญหาเรื่องคุณภาพของวัสดุขี้เถ้าขี้เถ้าขี้เถ้า (๘) การประสานงานระหว่างส่วนราชการ เช่น การนำสายไฟฟ้าลงดิน เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างเทศบาลกับการไฟฟ้า

๒) ระบบท่อระบายน้ำ พบว่า (๑) เทศบาลมีการลอก การดูแลท่อระบายน้ำและทำความสะอาดคูระบายน้ำเพื่อรองรับสถานการณ์ปริมาณน้ำฝน (๒) ในบางพื้นที่การระบายน้ำไม่มีประสิทธิภาพ มีท่อระบายน้ำอุดตันในบางจุด (๓) ในช่วงที่มีฝนตกหนัก พื้นที่ลุ่มบางแห่งยังคงประสบปัญหาน้ำท่วมขังชั่วคราว เนื่องจากระบบระบายน้ำไม่สามารถระบายน้ำได้ทัน (๔) พบการสะสมของใบไม้และวัชพืชในคูน้ำเป็นจำนวนมาก (๕) ยังไม่มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำอย่างครอบคลุม มีเพียงการเปลี่ยนฝาท่อระบายน้ำในบางจุดเท่านั้น (๖) การวางแผนแก้ไขและป้องกันปัญหาน้ำท่วมต้องใช้เวลาและร่วมมือกันหลายภาคส่วน (๗) ปัญหาการถมที่ของเจ้าของที่ดิน ทำให้แหล่งรับน้ำเดิมไม่สามารถรองรับน้ำได้

๓) ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ พบว่า (๑) เทศบาลมีการจัดให้มีแสงสว่างสาธารณะครอบคลุมทุกพื้นที่ตามหลักเกณฑ์ที่ส่วนราชการกำหนดไว้ และในพื้นที่ใดที่อยู่นอกเหนือจากเส้นทางกำหนดเสาไฟส่องสว่างสาธารณะ ทางเทศบาลได้จัดให้มีแสงสว่างอย่างทั่วถึง และสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ (๒) ชุมชนหัวแหลมพัฒนา ชุมชนบางหลามีลักษณะเป็นชุมชนเล็ก ๆ ริมแม่น้ำตาปี เมื่อไฟฟ้าหรือแสงสว่างสาธารณะขัดข้อง กรรมการชุมชนจะซ่อมแซมกันเอง และใช้งบประมาณของชุมชนในการซื้ออุปกรณ์ (๓) ระบบแสงสว่างในพื้นที่หรือถนนสาธารณะบางเส้นทางเป็นระบบเก่า จึงทำให้เกิดไฟฟ้าหรือหลอดไฟดับบ่อยครั้ง

(๔) บางพื้นที่ยังขาดแสงสว่างอย่างเพียงพอ (๕) ในบางพื้นที่หรือบางจุดมีปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง แต่ไม่ได้รับบริการซ่อมแซมอย่างรวดเร็ว (๖) บางพื้นที่ที่ใช้ระบบไฟฟ้าหรือหลอดไฟรุ่นเก่าที่มีคุณภาพต่ำ ทำให้เกิดการชำรุดบ่อยครั้ง

๔) ระบบน้ำประปา พบว่า (๑) บางครัวเรือนในบริเวณคลองตา ชุมชนหัวแหลมพัฒนา ไม่มีน้ำประปาเข้าถึงพื้นที่ (๒) มีปัญหาการขัดข้องของน้ำประปาเป็นบางครั้ง แต่โดยรวมยังไม่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน (๓) บางครัวเรือนไม่มีน้ำประปาใช้ แต่เป็นเพียงส่วนน้อย ซึ่งอยู่ในพื้นที่ช่วงปลายของเขตให้บริการน้ำประปา

๕) ระบบจราจร พบว่า (๑) มีรถมากกว่าถนนจึงเกิดปัญหาการจราจรหนาแน่นในช่วงเวลาเร่งด่วน ช่วงเช้า ช่วงเย็น บริเวณหน้าสถานศึกษา สถานที่ราชการ ตลาด และช่วงที่ฝนตก (๒) ประชาชนบางกลุ่มขาดจิตสำนึกในการใช้เส้นทางจราจร เป็นเหตุให้เกิดรถติด (๓) สัญญาณไฟจราจรบางจุดมีปัญหา เช่น เสียหรือกะพริบผิดปกติ (๔) ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรใหม่

๖) การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง พบว่า (๑) สายไฟฟ้า สายสื่อสารสาธารณะขาดความเป็นระเบียบบางบริเวณ (๒) มีปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานในการนำระบบสายไฟฟ้าลงดิน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่ไม่สอดคล้องกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๓) ในบางพื้นที่ยังคงพบปัญหาสายไฟฟ้าที่จัดวางไม่เป็นระเบียบและมีลักษณะรุงรัง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่สวยงามต่อทัศนียภาพของชุมชน และเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๗) ระบบป้องกันน้ำท่วม พบว่า (๑) มีข้อมูลปัญหาและอุปสรรคสอดคล้องกับระบบท่อระบายน้ำ ยังเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า ทำให้บางพื้นที่ยังประสบปัญหาน้ำท่วมขัง (๒) เทศบาลยังไม่มีระบบการป้องกันน้ำท่วมที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ เนื่องจากว่าระบบป้องกันน้ำท่วมจำเป็นต้องวางแผนร่วมกันหลายหน่วยงาน (๓) ในบางบริเวณที่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ลุ่มต่ำ การระบายน้ำอาจล่าช้า ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมขังในช่วงเวลาสั้น ๆ หลังฝนตกหนัก

๕.๑.๒.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๑) การส่งเสริมและพัฒนาสินค้าประจำพื้นที่ พบว่า (๑) เทศบาลขาดสินค้าที่โดดเด่นของพื้นที่ สินค้าส่วนใหญ่มีลักษณะทั่วไป (๒) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และเวลาการจำหน่ายสินค้าท้องถิ่นยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนจำนวนหนึ่งไม่ได้รับทราบข้อมูลที่เพียงพอ อันอาจเป็นข้อจำกัดต่อการเข้าถึงสินค้าและการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน (๓) การดำเนินงานยังขาดการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกของแต่ละกลุ่มภายในชุมชนอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ไม่สามารถทราบข้อมูลเชิงลึกของสินค้าประจำพื้นที่หรือไม่มีข้อมูลมาพัฒนาสินค้าประจำพื้นที่ และขาดการวางแผนและประเมินศักยภาพของชุมชนแต่ละแห่งอย่างรอบคอบ

๒) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว พบว่า (๑) ยังขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์กิจกรรมการท่องเที่ยวให้แก่ประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง (๒) ป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว หรือป้ายบอกเส้นทางสถานที่ท่องเที่ยว มีจำนวนน้อย ไม่ครอบคลุมตลอดเส้นทาง (๓) เทศบาลประสบปัญหาข้อจำกัดด้านงบประมาณสำหรับการกระตุ้นและประชาสัมพันธ์การ

ท่องเที่ยว เนื่องจากพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการประชาสัมพันธ์มีค่าเช่าที่สูง เช่น บริเวณสนามบิน สุราษฎร์ธานี

๓) การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน พบว่า (๑) ไม่มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชนที่เป็นรูปธรรม (๒) ยังขาดการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนอย่างเพียงพอ เนื่องจากข้อจำกัดทางบริบทของชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวของชุมชน (๓) ขาดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ (๔) ชุมชนมีจำนวนมากและมีลักษณะที่เหมือนกัน มีความเป็นเมือง จึงทำให้ยากที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน

๕.๑.๒.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑) การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ พบว่า (๑) เทศบาลประสบปัญหาเรื่องสถานที่พักขยะ (๒) ไม่มีจุดทิ้งขยะที่ชัดเจนหรือเพียงพอ จุดทิ้งขยะในบางจุดไม่เหมาะสมกับวิถีของประชาชน (๓) พื้นที่หรือจุดทิ้งขยะมีความสกปรก เกิดปัญหาขยะสะสม โดยเฉพาะพื้นที่ชุมชนที่มีตลาดเพราะมีปริมาณขยะจำนวนมากและต่อเนื่องในเขตชุมชนและเขตตลาด (๔) ชุมชนบางหลาชุมชนหัวแหลมพัฒนา ไม่มีเรือสำหรับนำขยะมากำจัดบนฝั่ง ส่วนใหญ่ใช้เรือของประชาชน (๕) คนเก็บของเก่าบางกลุ่มมักรื้อขยะ และไม่ทิ้งให้ถูกต้อง

๒) การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย พบว่า (๑) เทศบาลไม่มีระบบบำบัดน้ำเสียที่เป็นระบบ แต่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อก่อสร้างระบบดังกล่าว ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างขั้นตอนการออกแบบและวางแผนก่อสร้าง (๒) ประชาชน ร้านค้าข้างทางทิ้งน้ำเสียลงในคูระบายน้ำ (๓) ขาดระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

๓) การจัดการมลพิษ พบว่า มีมลพิษทางเสียงในพื้นที่ชุมชนราษฎร์อุทิศได้รับผลกระทบจากเสียงนกนางแอ่นที่เลี้ยงในบ้าน ๒) ชุมชนวัดโพธิาวาส ชุมชนตลาดล่าง และชุมชนหน้าด่านได้รับผลกระทบจากเสียงร้านอาหารและร้านค้า ๓) ชุมชนตลาดท่าเรือได้รับผลกระทบจากเสียงรถแข่งของกลุ่มวัยรุ่นในช่วงกลางคืน

๔) การสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ๑) ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ และจิตสำนึกที่ดีในการคัดแยกขยะ การกำจัดของเสีย และการทิ้งขยะที่ถูกต้อง ๒) ชุมชนคลองฉนาก มีประชาชนบางกลุ่มทิ้งขยะลงแม่น้ำลำคลอง ๓) บางกลุ่ม บางครัวเรือนขาดจิตสำนึกและวิธีการจัดการขยะที่ถูกต้อง

๕) การจัดการพื้นที่สีเขียว พบว่า ไม่มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัด

๖) การจัดการขยะมูลฝอยสัญจร (นำจากขยะจากพื้นที่อื่นมาทิ้ง) พบว่า มีประชาชนจากชุมชนอื่นนำขยะมาทิ้งในเขตชุมชน ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ข้างเคียงเขตเทศบาลหรือเป็นประชาชนในเทศบาลด้วยกัน แต่มาทำงานในเขตเทศบาล และได้นำขยะมาทิ้ง

๕.๑.๒.๔ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

๑) การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง พบว่า เทศบาลยังไม่ได้เพิ่มวงเงินสนับสนุนในโครงการ “กองทุนวันละบาท” เพื่อขยายการดูแลกลุ่มเปราะบางอย่างยั่งยืน

๒) การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน พบว่า งบประมาณที่จัดสรรให้กิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพยังไม่เพียงพอหรือไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและความต้องการที่แท้จริงในปัจจุบัน

๓) การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่า (๑) การติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด (๒) ปัญหาคนเร่ร่อนและผู้ติดยาเสพติดในพื้นที่ เช่น ชุมชนตลาดท่าเรือ ชุมชนตลาดล่าง เป็นต้น (๓) ยังขาดการพัฒนาระบบให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๔) อื่น ๆ พบว่า ในพื้นที่มีสุนัขจรจัดจำนวนมาก เช่น ชุมชนวัดไทร ชุมชนตลาดเกษตร ๒ ชุมชนตลาดท่าเรือ ชุมชนตลาดล่าง ในพื้นที่สนามกีฬา เป็นต้น

๕.๑.๒.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษ การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า (๑) ขาดงบประมาณสนับสนุนเรือพนมพระ (๒) ขาดงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมประเพณีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ประจำชุมชน

๕.๑.๒.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๑) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาล พบว่า การมีส่วนร่วมยังคงจำกัดเฉพาะกลุ่มคณะกรรมการชุมชนและชมรมผู้สูงอายุเป็นหลัก

๒) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน พบว่า (๑) เพจ Facebook เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีโดนแฮ็ก ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ (๒) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มวัย และในขณะเดียวกับประชาชนบางกลุ่มขาดความสนใจรับฟังข้อมูลข่าวสารจากเทศบาล

๓) การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ยังมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่มีอุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง

๔) กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า (๑) เทศบาลยังไม่ได้บรรจุแผนหรือโครงการที่พัฒนาขึ้นจากชุมชนลงในแผนพัฒนาเทศบาลอย่างเป็นระบบ (๒) ข้อระเบียบการบริหารงานบุคคลที่กำหนดจากส่วนกลาง ทำให้เทศบาลไม่สามารถคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ได้ (๓) กฎ ระเบียบ ค่อนข้างจะขาดความเป็นอิสระพอสมควร หลายงานต้องผ่านผู้กำกับดูแล การตัดสินใจที่อิสระจริงของท้องถิ่นมีน้อย มีการกำกับดูแลที่มากเกินไป มีหลายขั้นตอน (๔) การดำเนินงานและบริการสาธารณะของเทศบาลล่าช้า เนื่องจากกฎหมายและขั้นตอนราชการที่ซับซ้อน รวมถึงมาตรฐานราคาวัสดุไม่สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน

๕) ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล พบว่า เทศบาลยังขาดบุคลากรตำแหน่งช่าง

๕.๑.๓ ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสีย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสีย แยกรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

๕.๑.๓.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑) โครงสร้างพื้นฐานและการสัญจร ได้แก่ (๑) ก่อสร้างถนนและทางเดินคอนกรีตเสริมเหล็ก (๒) จัดทำแผงกันสะท้อนแสง ตีเส้นจราจรชัดเจน และขยายท่อระบายน้ำ (๓) ปรับปรุงและพัฒนาระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า หลอดไฟ LED น้ำประปา และจุดบริการน้ำดื่ม/ล้างมือ

๒) การป้องกันน้ำท่วมและภัยพิบัติ ได้แก่ (๑) สำรวจพื้นที่เสี่ยงน้ำท่วม ติดตั้งเครื่องสูบน้ำ (๒) ยกระดับการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมเป็นความร่วมมือระดับจังหวัด

๓) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ได้แก่ (๑) ตัดแต่งต้นไม้ที่บดบังไฟสาธารณะ (๒) จัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อความสวยงามและปลอดภัย

๔) การจราจรและความปลอดภัยทางถนน ได้แก่ (๑) ประสานงานกับตำรวจจราจร เรื่องสัญญาณไฟ ด้านตรวจ และวินัยจราจร (๒) จัดให้มีอาสาสมัครจราจร จุดจอดรถตู้กติก และแจ้งประชาชนล่วงหน้าเมื่อมีการปิดถนนหรือเปลี่ยนเส้นทาง (๓) สถานศึกษา ผู้ปกครอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมกำหนดมาตรการจราจรหน้าสถานศึกษา

๕) การพัฒนาเมืองโดยรวม โดยปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้มั่นคง แข็งแรง และปลอดภัยต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน

๕.๑.๓.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๑) สร้างอัตลักษณ์ท้องถิ่น โดยร่วมมือกันค้นหาผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่น เช่น ผ้าบาติกลายบ้านดอน เพื่อสะท้อนเอกลักษณ์ชุมชน

๒) พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และพื้นที่สำคัญ ได้แก่ (๑) สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในย่านเมืองเก่า-ตลาดล่าง โดยบูรณาการหลายภาคส่วน (๒) พัฒนาพื้นที่ริมแม่น้ำตาปี และขยายการท่องเที่ยวตลาดล่างให้ครอบคลุมพื้นที่โดยรอบ เพื่อกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจ

๓) การจัดระบบการท่องเที่ยว ได้แก่ (๑) วางแผนและจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ (๒) จัดทำเส้นทางเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว พร้อมติดตั้งป้ายบอกเส้นทางและป้ายแนะนำที่ชัดเจน

๔) การประชาสัมพันธ์และสร้างความร่วมมือ ได้แก่ (๑) เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าชุมชนและกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนรับรู้ทั่วถึง (๒) ประสานงานกับภาครัฐ เอกชน และชุมชน เพื่อจัดกิจกรรมดึงดูดนักท่องเที่ยวให้พักแรมและใช้บริการในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง (๓) ใช้ช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ปรธานชุมชน Line และ Facebook เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์

๕.๑.๓.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑) การจัดการขยะมูลฝอย ได้แก่ (๑) จัดตั้งจุดทิ้งขยะและมีรถเก็บขยะให้บริการต่อเนื่อง โดยเฉพาะพื้นที่ตลาดและชุมชนเมือง (๒) จัดหาเรือขนส่งมูลฝอยในชุมชนที่เดินทางโดยเรือ เช่น ชุมชนบางเหล่า ชุมชนหัวแหลมพัฒนา (๓) จัดการจุดพักขยะให้เหมาะสมทั้งด้านที่ตั้ง ระบบป้องกันมลภาวะ และการมีส่วนร่วมของชุมชน (๔) เพิ่มความถี่และประสิทธิภาพของพนักงานกวาดขยะ รวมถึงทำความสะอาดหลังการเก็บขยะ

๒) การสร้างจิตสำนึกและควบคุมพฤติกรรม ได้แก่ (๑) ส่งเสริมการคัดแยกขยะและการจัดการขยะให้แก่นักเรียนและเยาวชนเพื่อกระจายสู่ครอบครัวและชุมชน (๒) ควบคุมการรื้อค้นขยะของกลุ่มคนเก็บของเก่า เพื่อลดความสกปรกและความไม่เป็นระเบียบ

๓) การจัดการสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ได้แก่ (๑) จัดทำระบบและวิธีการบริหารจัดการสุนัขจรจัดอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (๒) พัฒนาระบบบำบัดน้ำเสียทั้งในชุมชนและในภาพรวมของเทศบาล (๓) จัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๕.๑.๓.๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

๑) การมีส่วนร่วมของชุมชน ได้แก่ (๑) แต่งตั้งตัวแทนสตรีเข้าร่วมคณะกรรมการชุมชน เพื่อสะท้อนเสียงผู้หญิงและใช้เครือข่ายสตรีเป็นช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (๒) กระตุ้นให้ผู้สูงอายุรายใหม่เข้าร่วมกิจกรรมชมรม เพื่อดูแลและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้สูงอายุ

๒) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่ (๑) ติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ครอบคลุมทุกพื้นที่ พร้อมบุคลากรตรวจตราอย่างต่อเนื่อง (๒) แก้ไขปัญหาคนเร่ร่อนและผู้ติดยาเสพติด โดยบูรณาการความร่วมมือกับหลายหน่วยงาน

๓) การพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจชุมชน ได้แก่ (๑) เพิ่มงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ ให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจและความต้องการของประชาชน (๒) ร่วมมือกับชุมชนในการต่อยอดอาชีพและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น เพื่อสร้างรายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจระยะยาว

๕.๑.๓.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

๑) การศึกษาและโอกาสทางการเรียนรู้ ได้แก่ (๑) เพิ่มระดับมัธยมปลาย (ม.๔-ม.๖) ในสถานศึกษาเทศบาล ลดภาระผู้ปกครองและขยายโอกาสทางการศึกษา (๒) จัดตั้งระบบการศึกษาสายอาชีพ เพื่อเพิ่มทางเลือกและตอบโจทย์ความต้องการทักษะอาชีพในพื้นที่

๒) การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ได้แก่ (๑) ร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการอนุรักษ์เรือพนมพระทางน้ำ (๒) สนับสนุนการจัดกิจกรรมประเพณีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ของชุมชน

๓) การมีส่วนร่วมของเยาวชน โดยส่งเสริมให้เยาวชนเข้ามามีบทบาทในกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ผ่านสถาบันการศึกษา เพื่อปลูกฝังคุณค่าทางวัฒนธรรมและเสริมสร้างทักษะการทำงาน

๕.๑.๓.๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

๑) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ได้แก่ (๑) เพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านหลายช่องทาง (ประธานชุมชน, Line, Facebook, รถประชาสัมพันธ์, เสียงตามสาย ฯลฯ) (๒) ขยายระบบเสียงตามสายในชุมชนให้ครอบคลุม เพื่อเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างทั่วถึง

๒) การมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ (๑) เปิดโอกาสให้กลุ่มประชาชนที่หลากหลาย (นอกเหนือจากกรรมการชุมชนหรือชมรมผู้สูงอายุ) ได้เข้ามามีบทบาทในกิจกรรมเทศบาล (๒) ให้ความสำคัญกับโครงการที่ชุมชนกำหนดขึ้น และบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

๓) การทำงานของบุคลากรเทศบาล โดยให้เจ้าหน้าที่เทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะโดยตรง พร้อมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเทศบาลกับประชาชน

๔) กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ควรปรับปรุง/แก้ไขกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้เทศบาลบริหารงานได้คล่องตัวมากขึ้น มีความเป็นอิสระ และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของพื้นที่

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาด้านการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สามารถแบ่งแยกออกได้เป็น ๖ ยุทธศาสตร์ ประกอบไปด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม และ ยุทธศาสตร์พัฒนา ด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยคณะผู้วิจัยจะอภิปรายผลแยกตามวัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดดังนี้

๕.๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์

จากรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สามารถนำมาสรุปให้เกิดความชัดเจนจะพบได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ตามลำดับ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพร โพธิ์ศรี (๒๕๖๕) ซึ่งศึกษาการประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อยุทธศาสตร์ด้านการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในขณะที่ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของสมคิด แสงเดือนฉาย (๒๕๖๔) ซึ่งพบว่าประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านวัฒนธรรมและศาสนาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน เช่น การฟื้นฟูประเพณีท้องถิ่นและการจัดเวทีการเรียนรู้ ส่งผลให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมและผูกพันกับเทศบาล ขณะเดียวกัน Charoen และ Thongchai (๒๐๒๑) ชี้ให้เห็นว่ายุทธศาสตร์ด้านบริการพื้นฐาน เช่น การศึกษา การศาสนา และสาธารณสุข มักได้รับความพึงพอใจสูงในหลายพื้นที่ของประเทศไทย ในทางตรงกันข้าม ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐานกลับได้รับความพึงพอใจต่ำ เนื่องจากการดำเนินงานมักใช้เวลานานกว่าจะเห็นผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม ผลการวิเคราะห์นี้สะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลควรให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานในมิติสังคมและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างการรับรู้แก่ประชาชนเพื่อเพิ่มความเข้าใจและเห็นความคุ้มค่าของแผนยุทธศาสตร์ในระยะยาว

สำหรับผลการศึกษาของเทศบาลนครเชียงใหม่ (๒๕๖๖) ศึกษาการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีความแตกต่างและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในลำดับที่สอง โดยความพึงพอใจสูงสุดจะเป็นด้านยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้นนี้คงเป็นเหตุผลมาจากความแตกต่างในวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความผูกพันกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในฐานะเป็นเมืองท่องเที่ยวทางภาคเหนือ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีการท่องเที่ยวจะกระจุกตัวที่อำเภอเกาะสมุยมากกว่าจึงทำให้เมืองสุราษฎร์ธานีเป็นเพียงแค่เมืองผ่านทางเท่านั้น ประชาชนส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมากกว่า

อย่างไรก็ดีเมื่อนำผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจทั้งในระดับรายยุทธศาสตร์และภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณายุทธศาสตร์การพัฒนาในแต่ละด้านเปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๘ เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์การพัฒนา พบว่าด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยลดลงมากที่สุด ลดลง ๑.๔๑ รองลงมาจะเป็นด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ที่ลดลง ๑.๒๘ ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยลดลงต่ำที่สุดคือ ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ลดลง ๑.๐๒ ซึ่งตัวเลขที่แสดงผลการศึกษาที่เพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลรายด้านโดยเฉพาะด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับที่หนึ่งก็สามารถยืนยันผลการศึกษาที่ประจักษ์ได้อย่างชัดเจนว่า ค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ดีมากที่สุด

๕.๒.๒ การศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การดำเนินการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรภาคประชาสังคม การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารและตัวแทนสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยข้อมูลทั้งหมดสามารถนำมาอภิปรายแยกเป็นประเด็นตามยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน รายละเอียดดังนี้

๑) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

การก่อสร้างถนนคอนกรีตหรือถนนลาดยางยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะชุมชนหัวแหลมพัฒนาและชุมชนหาดตายวง ซึ่งอาจส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวยังประสบปัญหาการเดินทางที่ไม่สะดวกและมีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุทางถนน งานวิจัยของสมคิด แสงเดือนฉาย (๒๕๖๔) พบว่าการเข้าถึงถนนที่มีคุณภาพมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนและการเคลื่อนย้ายสินค้าในพื้นที่ชุมชน ถนนบางจุดพบปัญหาด้านคุณภาพ เช่น ฝาท่อระบายน้ำไม่เสมอกับผิวถนน ขรุขระ พื้นผิวไม่เรียบ หรือถนนทรุดโทรมเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านวัสดุและการบำรุงรักษาที่ไม่สม่ำเสมอ การศึกษาของวิไลพร ศรีทอง (๒๕๖๒) ชี้ว่าการเลือกวัสดุและเทคนิค

ก่อสร้างที่เหมาะสมรวมกับการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องสามารถลดปัญหาผิวดินชำรุดและยืดอายุการใช้งานของถนนได้ นอกจากนี้ การถมและซ่อมแซมถนนบางพื้นที่ส่งผลให้ระดับถนนสูงกว่าระดับบ้านเรือน ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาการระบายน้ำและน้ำท่วมขัง การประสานงานกับส่วนราชการอื่น เช่น การนำสายไฟฟ้าลงดิน เป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมีความสมบูรณ์และลดผลกระทบต่อประชาชน

ระบบระบายน้ำในบางพื้นที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ พบว่าท่อระบายน้ำอุดตันบางจุดและคูน้ำมีการสะสมของใบไม้และวัชพืชจำนวนมาก ซึ่งเป็นปัจจัยที่ลดประสิทธิภาพการระบายน้ำ งานวิจัยของปรีชา แสงสวัสดิ์ และคณะ (๒๕๖๓) ระบุว่า การดูแลทำความสะอาดคูน้ำและท่อระบายน้ำอย่างต่อเนื่องมีผลโดยตรงต่อการลดปัญหาน้ำท่วมขัง ในช่วงฝนตกหนัก พื้นที่ลุ่มบางแห่งยังคงประสบปัญหาน้ำท่วมชั่วคราว เนื่องจากระบบระบายน้ำไม่สามารถรองรับปริมาณน้ำได้ทัน และพบว่าการถมที่ดินของเจ้าของที่ดินทำให้แหล่งรับน้ำเดิมไม่สามารถรองรับน้ำได้ งานวิจัยของสุนิษา ทองมี (๒๕๖๒) พบว่าการวางผังเมืองและการควบคุมการถมดินมีความสำคัญต่อการป้องกันน้ำท่วมในพื้นที่ชุมชน การปรับปรุงระบบระบายน้ำยังไม่ครอบคลุม มีเพียงการเปลี่ยนฝาท่อในบางจุด ซึ่งยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน

เทศบาลจัดให้มีไฟฟ้าสาธารณะครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ แต่ในบางชุมชนขนาดเล็ก เช่น ชุมชนหัวแหลมพัฒนา และชุมชนบางเหล่า การซ่อมแซมเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องยังคงเป็นภาระของชุมชนเอง โดยใช้ทุนทรัพย์ของชุมชนในการซื้ออุปกรณ์ ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณและระบบสนับสนุนจากเทศบาล การขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณและการซ่อมบำรุงที่รวดเร็วส่งผลต่อความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ระบบแสงสว่างในบางเส้นทางยังเป็นระบบเก่าที่มีอายุการใช้งานยาวนาน ทำให้เกิดการชำรุดหรือไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง นอกจากนี้ บางพื้นที่ยังขาดแสงสว่างอย่างเพียงพอ ซึ่งมีผลต่อการสัญจรและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน งานวิจัยของกิตติคุณ แสงทอง และคณะ (๒๕๖๓) พบว่าการปรับเปลี่ยนระบบไฟสาธารณะไปสู่หลอดไฟ LED ที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และเพิ่มความปลอดภัยในพื้นที่สาธารณะได้ ปัญหาการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ล่าช้า และการใช้วัสดุหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีคุณภาพต่ำ ทำให้เกิดความเสียหายซ้ำซ้อนและเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในระยะยาว งานวิจัยของปัญญา ศรีสวัสดิ์ (๒๕๖๑) ระบุว่า การจัดระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และการใช้เทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูงสามารถลดความถี่ของการชำรุดและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้าสาธารณะได้

ครัวเรือนในพื้นที่คลองตาและชุมชนหัวแหลมพัฒนาบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงระบบน้ำประปาได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะพื้นที่ปลายเขตให้บริการ ซึ่งแสดงถึงข้อจำกัดด้านการขยายโครงข่ายน้ำประปาให้ครอบคลุมทุกครัวเรือน งานวิจัยของธนกร ศรีวิชัย (๒๕๖๑) ชี้ว่า ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงน้ำประปาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและสุขภาวะของประชาชนในเขตเมืองและชนบท ปัญหาการขัดข้องของน้ำประปาเกิดขึ้นเป็นบางครั้ง แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมของการใช้ชีวิตของประชาชน แสดงให้เห็นว่าระบบประปามีความเสถียรในระดับหนึ่ง แต่ยังคงต้องการบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยของสุรียพร แก้วใส (๒๕๖๓) พบว่าการบริหารจัดการเชิงบำรุงรักษา (Preventive Maintenance) สามารถช่วยลดความถี่ของปัญหาการ

ขัดข้องและเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการน้ำประปาได้ การที่บางครัวเรือนในพื้นที่ปลายเขตบริการยังขาดแคลนน้ำประปา สะท้อนถึงความจำเป็นในการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระยะยาว เพื่อให้เกิดการกระจายทรัพยากรน้ำที่ทั่วถึงและเป็นธรรม งานวิจัยของศิริพร รัตนกุล และคณะ (๒๕๖๒) พบว่าการวางแผนผังโครงข่ายท่อประปาโดยใช้เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ (GIS) สามารถช่วยให้การขยายเขตบริการน้ำประปามีประสิทธิภาพมากขึ้นและลดปัญหาการขาดแคลนในพื้นที่ชายขอบ

ระบบการจราจรในพื้นที่เทศบาลยังคงประสบปัญหาความหนาแน่นของยานพาหนะ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน ทั้งเช้าและเย็น รวมถึงบริเวณสถานศึกษา สถานที่ราชการ และตลาด ปัญหาดังกล่าวเกิดจากจำนวนรถที่มีมากกว่าศักยภาพของถนนในการรองรับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพล นันทวัฒน์ (๒๕๖๑) ที่พบว่าความหนาแน่นของยานพาหนะและข้อจำกัดด้านโครงสร้างถนนเป็นสาเหตุหลักของการจราจรติดขัดในเขตเมืองขนาดกลางและขนาดใหญ่ นอกจากนี้ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานแล้ว พฤติกรรมของผู้ใช้ถนนก็มีผลต่อการจราจร ประชาชนบางกลุ่มยังขาดจิตสำนึกในการใช้ถนนร่วมกัน เช่น การจอดรถกีดขวางหรือการขับซี้ผิดกฎจราจร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้การจราจรติดขัดมากขึ้น งานวิจัยของชลธิชา ศรีปัญญา (๒๕๖๒) ชี้ว่าการปลูกฝังวินัยจราจรและการมีส่วนร่วมของชุมชนสามารถลดพฤติกรรมเสี่ยงและเพิ่มความเป็นระเบียบในการใช้เส้นทางได้ นอกจากนี้ ปัญหาสัญญาณไฟจราจรที่ขัดข้อง เช่น ไฟเสียหรือกะพริบผิดปกติ ส่งผลให้การสัญจรไม่เป็นระบบและเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ งานวิจัยของอมรศักดิ์ เกิดผล (๒๕๖๓) พบว่าการบำรุงรักษาสัญญาณไฟจราจรอย่างสม่ำเสมอและการนำเทคโนโลยีสัญญาณไฟอัจฉริยะมาใช้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจราจรได้ การขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรใหม่ ทำให้ประชาชนบางส่วนไม่ทราบและยังคงใช้ถนนแบบเดิม จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้และปรับตัวได้ทัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกานต์ ชัยอนันต์ (๒๕๖๑) ที่ระบุว่า การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความร่วมมือด้านการจัดการจราจร

การจัดการภูมิทัศน์ของเมืองเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของประชาชน การพบว่าสายไฟฟ้าและสายสื่อสารสาธารณะขาดความเป็นระเบียบในหลายพื้นที่ ส่งผลให้ทัศนียภาพของเมืองไม่สวยงาม และอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เช่น ไฟฟ้าลัดวงจรหรืออุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับสายไฟห้อยต่ำ นอกจากนี้ ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่ไม่สอดคล้องกัน ยังเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการผลักดันโครงการนำสายไฟฟ้าลงดินให้เกิดขึ้นจริงในหลายพื้นที่ การจัดระเบียบสายไฟฟ้าและสายสื่อสาร รวมถึงการปรับภูมิทัศน์เมือง ช่วยสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกต่อพื้นที่ และส่งผลต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของท้องถิ่นของสมพงษ์ เกิดสุข และคณะ (๒๕๖๒) อีกทั้งการมีระบบไฟฟ้าและโครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐานยังเป็นปัจจัยสนับสนุนความปลอดภัยของประชาชนในระยะยาวของวิรัตน์ พงษ์พิพัฒน์ (๒๕๖๓)

ปัญหาระบบป้องกันน้ำท่วมที่พบว่ายังคงเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า เช่น การสูบน้ำหรือติดตั้งท่อระบายน้ำเพิ่มเติมในบางพื้นที่ สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดในการบริหารจัดการเชิงระบบของเทศบาล แม้ว่าในบางบริเวณจะสามารถบรรเทาสถานการณ์ได้ แต่ยังคงมีพื้นที่ลุ่มต่ำที่ประสบปัญหาน้ำท่วมซ้ำหลังฝนตกหนัก ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติพงษ์ แก้วทอง (๒๕๖๒) ที่พบว่า การจัดการน้ำท่วมในพื้นที่เมืองจำเป็นต้อง

บูรณาการหลายหน่วยงานร่วมกัน ตั้งแต่การวางผังเมือง การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านการระบายน้ำ ไปจนถึงการวางแผนป้องกันในระดับชุมชน หากขาดการบูรณาการดังกล่าวจะทำให้มาตรการต่าง ๆ มีลักษณะเฉพาะหน้าและไม่ยั่งยืน ขณะเดียวกันงานวิจัยของรัตน จันทรพิชญ (๒๕๖๓) ยังระบุว่า ปัญหาน้ำท่วมซ้ำซากมักเกิดในพื้นที่ที่มีภูมิประเทศลุ่มต่ำและโครงสร้างระบบท่อระบายน้ำไม่เพียงพอ

๒) ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

เทศบาลยังขาดสินค้าที่โดดเด่นและสามารถสะท้อนอัตลักษณ์ของพื้นที่ได้อย่างชัดเจน สินค้าส่วนใหญ่ยังมีลักษณะทั่วไป ไม่สามารถสร้างความแตกต่างทางการตลาดได้มากนัก อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าท้องถิ่นยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงแหล่งจำหน่ายหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเลือกซื้อสินค้าได้ ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดในการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน

นอกจากนี้ การดำเนินงานยังขาดการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกที่เป็นระบบเกี่ยวกับสินค้าประจำพื้นที่ ทำให้ไม่สามารถประเมินศักยภาพของสินค้าและชุมชนได้อย่างรอบด้าน การขาดข้อมูลพื้นฐานดังกล่าวอาจทำให้ไม่สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาและยกระดับสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ ศรีสม (๒๕๖๑) ที่ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาสินค้าท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการสร้างอัตลักษณ์และภาพลักษณ์ที่แตกต่าง เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างความน่าสนใจให้กับผู้บริโภค รวมถึงงานวิจัยของณัฐพล วัฒนชัย และคณะ (๒๕๖๔) ที่พบว่า การมีฐานข้อมูลที่ครบถ้วนและการทำวิจัยเชิงลึกในแต่ละชุมชนช่วยให้สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาและวางกลยุทธ์การตลาดได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาลยังมีข้อจำกัดหลายประการ ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ที่ยังไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวจำนวนหนึ่งไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมหรือแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่ ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำคัญ เนื่องจากปัจจุบันสื่อออนไลน์ถือเป็นเครื่องมือหลักในการเผยแพร่และสร้างแรงจูงใจให้กับนักท่องเที่ยว อีกทั้งป้ายประชาสัมพันธ์หรือป้ายบอกเส้นทางท่องเที่ยวที่มีอยู่นั้นยังไม่ครอบคลุมตลอดเส้นทาง ทำให้การเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอาจเกิดความไม่สะดวก และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในพื้นที่ นอกจากนี้ เทศบาลยังประสบข้อจำกัดด้านงบประมาณสำหรับการจัดกิจกรรมและการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะการใช้พื้นที่เชิงพาณิชย์ที่มีค่าใช้จ่ายสูง เช่น พื้นที่ใกล้สนามบินสุราษฎร์ธานี ทำให้ไม่สามารถกระจายข้อมูลไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ มณีโชติ (๒๕๖๒) ที่พบว่าขาดการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ครบถ้วน และงานของสุภาวดี อินทรักษ์ และคณะ (๒๕๖๕) ที่ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาสื่อออนไลน์และสื่อสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชน นอกจากนี้ยังตรงกับแนวคิดของ UNWTO (๒๐๒๑) ที่ระบุว่า การประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยใช้สื่อดิจิทัลเป็นหัวใจหลักในการสร้างการรับรู้และการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว

๓) ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ยังคงเผชิญปัญหาหลักหลายประการ ได้แก่ การขาดสถานที่พักขยะและจุดทิ้งขยะที่ชัดเจนหรือเพียงพอ รวมทั้งบางจุดไม่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของประชาชน ทำให้เกิดความไม่สะดวกและประสิทธิภาพในการจัดเก็บลดลงของสุริยะ ศรีสมบัติ (๒๕๖๒) ขณะเดียวกันในเขตชุมชนและตลาดซึ่งมีปริมาณขยะจำนวนมากและต่อเนื่องพบว่ามีปัญหาขยะสะสมและความสกปรก ส่งผลต่อสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมของวิระชัย มณีโชติ และคณะ (๒๕๖๑) นอกจากนี้บางชุมชน เช่น ชุมชนบางหลาและชุมชนหัวแหลมพัฒนา ยังขาดเรือของเทศบาลในการนำขยะไปกำจัดบนฝั่ง จึงต้องพึ่งพาเรือของประชาชน ทำให้การจัดการขยะขาดประสิทธิภาพของกรมควบคุมมลพิษ (๒๕๖๐) อีกทั้งกลุ่มคนเก็บของเก่าบางส่วนมีการรีไซเคิลขยะและทิ้งไม่ถูกต้อง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อระบบการจัดการขยะเชิงบูรณาการและก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม ดังนั้นการแก้ไขปัญหาจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากเทศบาลและชุมชนในการจัดหาทรัพยากรที่เหมาะสม พัฒนาระบบคัดแยกขยะ และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกระดับ

การจัดการระบบบำบัดน้ำเสียของเทศบาลยังไม่มีดำเนินการที่เป็นระบบ แม้จะได้รับการงบประมาณเพื่อก่อสร้างแต่ยังอยู่ในขั้นตอนการออกแบบและวางแผนของกรมควบคุมมลพิษ (๒๕๖๒) ขณะเดียวกันพบว่าประชาชนและร้านค้าข้างทางมีพฤติกรรมทิ้งน้ำเสียลงในคูระบายน้ำโดยตรง ส่งผลให้เกิดมลพิษในแหล่งน้ำและกระทบต่อคุณภาพชีวิตของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล พิทักษ์ธรรม (๒๕๖๑) ที่ชี้ว่าพฤติกรรมการปล่อยน้ำเสียโดยตรงจากครัวเรือนและร้านค้าเป็นปัญหาหลักด้านสิ่งแวดล้อมในเขตเมือง นอกจากนี้ยังพบว่าชุมชนส่วนใหญ่ขาดระบบบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้เกิดการปนเปื้อนในน้ำและกลายเป็นปัญหาสุขภาพ ดังนั้นการพัฒนากระบบบำบัดน้ำเสียที่เป็นรูปธรรมควรดำเนินการควบคู่ไปกับการรณรงค์สร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการน้ำเสียอย่างยั่งยืน

พื้นที่ชุมชนยังประสบปัญหามลพิษทางเสียงจากหลายแหล่งกำเนิด ได้แก่ ชุมชนราษฎรอุทิศที่ได้รับผลกระทบจากเสียงถนนทางด่วนที่เลี้ยงในบ้าน ชุมชนวัดโพธิ์वास ชุมชนตลาดล่าง และชุมชนหน้าด่านที่ได้รับผลกระทบจากเสียงร้านอาหารและร้านเหล้า รวมถึงชุมชนตลาดท่าเรือที่ได้รับผลกระทบจากเสียงรถแข่งของกลุ่มวัยรุ่นในช่วงกลางคืน ปัญหามลพิษทางเสียงเหล่านี้สอดคล้องกับรายงานของกรมควบคุมมลพิษ (๒๕๖๑) ที่ชี้ว่ามลพิษทางเสียงในเขตเมืองส่วนใหญ่มักเกิดจากกิจกรรมของมนุษย์ เช่น การค้าขาย การจราจร และกิจกรรมบันเทิง และยังสอดคล้องกับการศึกษาของมณฑา พิพัฒน์ผล (๒๕๖๐) ที่ระบุว่ามลพิษทางเสียงในชุมชนก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและจิตใจของประชาชน เช่น ความเครียด และการรบกวนการนอนหลับ ขณะเดียวกันปัญหาเสียงจากกิจกรรมของวัยรุ่น เช่น การแข่งรถจักรยานยนต์ในยามค่ำคืน ถือเป็นมลพิษทางเสียงที่ยากต่อการควบคุมหากขาดมาตรการทางสังคมและกฎหมายที่ชัดเจน ดังนั้นการแก้ไขปัญหามลพิษทางเสียงในพื้นที่ชุมชนควรมีการบูรณาการระหว่างเทศบาล หน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม และภาคประชาชนโดยเน้นการควบคุมแหล่งกำเนิดเสียง การบังคับใช้กฎหมายและการสร้างความตระหนักรู้ถึงผลกระทบของมลพิษทางเสียงต่อคุณภาพชีวิต

ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และจิตสำนึกที่ดีในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการคัดแยกขยะ การกำจัดของเสีย และการทิ้งขยะอย่างถูกต้อง ส่งผลให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชนของพิมพ์ใจ ศรีวงศ์ (๒๕๖๑) เช่น กรณีของชุมชนคลองฉนากที่มีประชาชนบางกลุ่มทิ้งขยะลงแม่น้ำลำคลอง และบางครั้งเรือนยังขาดจิตสำนึกในการจัดการขยะที่เหมาะสม ปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของอภิชาติ ทองดี (๒๕๖๐) ที่ระบุว่าพฤติกรรมกาทิ้งขยะไม่ถูกต้องเกิดจากการขาดการปลูกฝังจิตสำนึกและการให้ความรู้ตั้งแต่ระดับครัวเรือนและสถานศึกษา อีกทั้งยังพบว่าการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมต้องอาศัยความร่วมมือของทั้งชุมชน ภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อสร้างความตระหนักรู้และปลูกฝังพฤติกรรมที่ยั่งยืน ดังนั้นการแก้ไขปัญหาจำเป็นต้องดำเนินควบคู่ไปกับการจัดการเชิงโครงสร้าง เช่น การจัดหาถังขยะ การกำหนดจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม และการจัดอบรมให้ความรู้เพื่อยกระดับจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมของประชาชนในระยะยาว

ปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยสัจจรยังคงเป็นประเด็นสำคัญในเขตเทศบาล โดยประชาชนจากชุมชนใกล้เคียงและแม้แต่ประชาชนในเขตเทศบาลเองที่มาทำงาน มักนำขยะมาทิ้งในพื้นที่ ส่งผลให้ปริมาณขยะเพิ่มขึ้นเกินกว่าศักยภาพการจัดการเก็บและกำจัดของเทศบาลของสุนทร พงษ์เพชร (๒๕๖๑) ปัญหานี้ไม่เพียงสร้างภาระให้กับระบบการจัดการขยะของท้องถิ่น แต่ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความสะอาดของชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของธนพล จิตตะการ (๒๕๖๐) ที่ชี้ว่าขยะมูลฝอยสัจจรเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยในเขตเมืองและเขตตลาด ซึ่งมีการเคลื่อนย้ายของประชากรจำนวนมาก นอกจากนี้ยังพบว่าการขาดมาตรการควบคุมและการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ปัญหานี้ยืดเยื้อ ดังนั้น การแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยสัจจรควรดำเนินการควบคู่กันทั้งด้านโครงสร้าง เช่น การเพิ่มจุดทิ้งขยะเฉพาะพื้นที่บริการ และด้านพฤติกรรม เช่น การรณรงค์สร้างจิตสำนึกและการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อควบคุมการทิ้งขยะจากพื้นที่อื่น

๔) ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงในเขตเทศบาลยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะโครงการ “กองทุนวันละบาท” เพื่อขยายการดูแลกลุ่มเปราะบางอย่างยั่งยืนที่เทศบาลยังไม่ได้มีการเพิ่มวงเงินสนับสนุน ส่งผลให้ความช่วยเหลือที่ประชาชนได้รับยังไม่เพียงพอต่อการรองรับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในชีวิตประจำวันของชาวยุชย วัฒนกุล (๒๕๖๐) ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดในการบริหารงบประมาณด้านสวัสดิการสังคมของท้องถิ่น ปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพินท์ สุทธิวัฒน์ (๒๕๖๑) ที่ชี้ว่า การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมทำให้กลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และครอบครัวรายได้น้อยไม่สามารถเข้าถึงสิทธิและบริการได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ กิตติศักดิ์ พรหมทอง (๒๕๖๒) ยืนยันว่า ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของท้องถิ่นเป็นปัญหาที่ต้องอาศัยทั้งการปรับปรุงโครงสร้างกองทุน การเพิ่มวงเงินสนับสนุน และการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนเกี่ยวกับสิทธิที่พึงได้รับ จึงจะช่วยให้สวัสดิการสังคมสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชนในเขตเทศบาลยังมีข้อจำกัดสำคัญเนื่องจากงบประมาณที่จัดสรรให้กิจกรรมเหล่านี้ยังไม่เพียงพอและไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ

และความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในปัจจุบัน ส่งผลให้โครงการส่งเสริมอาชีพไม่สามารถสร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจหรือยกระดับรายได้ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพของวิชัย พันธุ์เจริญ (๒๕๖๐)

การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนยังมีข้อจำกัดหลายด้าน โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด ทำให้เกิดจุดอับที่เสี่ยงต่ออาชญากรรมและปัญหาความไม่ปลอดภัยของสมชาย วงศ์เกษม (๒๕๖๒) นอกจากนี้ ปัญหาคนเร่ร่อนและผู้ติดยาเสพติดในพื้นที่ เช่น ชุมชนตลาดท่าเรือและชุมชนตลาดล่าง ยังคงส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งนี้ การขาดการพัฒนาาระบบความปลอดภัยที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การพัฒนาระบบติดตามและดูแลความปลอดภัยที่เชื่อมโยงทั้งชุมชนและเทศบาล รวมถึงการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อสร้างความมั่นคงและลดความเสี่ยงต่อประชาชนอย่างยั่งยืน

๕) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรมในพื้นที่ยังประสบข้อจำกัดที่สำคัญ โดยเฉพาะด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความต่อเนื่องของกิจกรรม เช่น ประเพณีเรือพนมพระ และพิธีกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ผลการศึกษาหลายชิ้นยืนยันว่า งบประมาณที่เพียงพอและการสนับสนุนอย่างเป็นระบบจากภาครัฐและท้องถิ่น มีส่วนสำคัญต่อการคงอยู่และการพัฒนาประเพณีให้เหมาะสมกับสังคมร่วมสมัยของสุจิตรา แสงทอง (๒๕๖๒) นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนยังเป็นปัจจัยเชิงสังคมที่ช่วยเพิ่มพลังให้การอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น หากประชาชนได้รับการมีส่วนร่วมในการออกแบบและจัดกิจกรรม จะช่วยสร้างความรู้สึกรักเป็นเจ้าของและความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ชุมชน

๖) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาล พบว่าการมีส่วนร่วมยังคงจำกัดเฉพาะกลุ่มคณะกรรมการชุมชนและชมรมผู้สูงอายุเป็นหลัก ส่งผลให้ประชาชนกลุ่มอื่น ๆ ขาดโอกาสในการมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนาชุมชนอย่างเท่าเทียมของสมชาย วิริยะกิจ (๒๕๖๒) ปัญหาดังกล่าวสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านการประชาสัมพันธ์และแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งการขาดช่องทางหรือรูปแบบกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความสนใจและความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มวัย ดังนั้น การพัฒนากลยุทธ์ส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างครอบคลุมและสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกกระดับ

การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนยังมีข้อจำกัดหลายประการ พบว่าเพจ Facebook ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีถูกแฮ็ก ทำให้ไม่สามารถใช้งานและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกกลุ่มวัย ส่งผลให้ประชาชนบางกลุ่มขาดความสนใจหรือไม่ได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง ปัญหาดังกล่าวสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนสนใจรับข่าวสารจากเทศบาลมากขึ้น

การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชนยังมีข้อจำกัด พบว่าประชาชนบางกลุ่มยังขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากเทศบาลได้อย่างทั่วถึง ปัญหาดังกล่าวสะท้อนถึงความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะ และชี้ให้เห็นความจำเป็นในการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารที่ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน รวมถึงการสนับสนุนอุปกรณ์หรือช่องทางทางเลือกในการเข้าถึงข้อมูลสำหรับผู้ขาดอุปกรณ์ดิจิทัล

การปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลยังประสบข้อจำกัดจากกฎหมายและระเบียบที่มีอยู่ พบว่า เทศบาลยังไม่ได้บรรจุแผนหรือโครงการที่พัฒนาขึ้นจากชุมชนลงในแผนพัฒนาเทศบาลอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ข้อระเบียบการบริหารงานบุคคลที่กำหนดจากส่วนกลางทำให้เทศบาลไม่สามารถคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ได้ การกำกับดูแลที่เข้มงวดและหลายขั้นตอนยังจำกัดอิสระในการตัดสินใจของท้องถิ่น ส่งผลให้การดำเนินงานและบริการสาธารณะล่าช้า และมาตรฐานราคาวัสดุไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ข้อค้นพบเหล่านี้สะท้อนความจำเป็นในการปรับปรุงระเบียบและกฎหมายให้ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของท้องถิ่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

๕.๒.๓ ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสีย

๑) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสัญจรของเทศบาลมีความก้าวหน้าในหลายด้าน เช่น การก่อสร้างถนนและทางเดินคอนกรีตเสริมเหล็ก การติดตั้งแผงกันสะท้อนแสง ติดเส้นจราจรชัดเจน และขยายท่อระบายน้ำ รวมถึงการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า หลอดไฟ LED น้ำประปา และจุดบริการน้ำดื่มหรือจุดล้างมือ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะอาดและปลอดภัยแก่ประชาชน ในด้านการป้องกันน้ำท่วมและภัยพิบัติ เทศบาลดำเนินการสำรวจพื้นที่เสี่ยง ติดตั้งเครื่องสูบน้ำ และยกระดับการแก้ไขปัญหาเป็นความร่วมมือระดับจังหวัด ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยมีการตัดแต่งต้นไม้ที่บดบังไฟสาธารณะ และจัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยและความสวยงาม สำหรับการจราจรและความปลอดภัยทางถนน เทศบาลประสานงานกับตำรวจจัดสัญญาณไฟด้านตรวจ และอาสาสมัครจราจร รวมถึงจัดการจุดจอดรถและแจ้งประชาชนล่วงหน้าเมื่อมีการปิดถนนหรือเปลี่ยนเส้นทาง นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้สถานศึกษา ผู้ปกครอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกำหนดมาตรการจราจรหน้าสถานศึกษา การพัฒนาเหล่านี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของเทศบาลในการสร้างเมืองที่มั่นคง แข็งแรง และปลอดภัยต่อชีวิตประจำวันของประชาชน

๒) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

การพัฒนาชุมชนและการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่มุ่งเน้นไปที่การสร้างอัตลักษณ์ท้องถิ่นและเพิ่มรายได้ให้ชุมชน โดยเทศบาลร่วมมือกับชุมชนในการค้นหาผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่น เช่น ผ้าบาติกลายบ้านดอน เพื่อสะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชน อีกทั้งส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในย่านเมืองเก่า-ตลาดล่าง และพื้นที่ริมแม่น้ำตาปี พร้อมขยายพื้นที่การท่องเที่ยวตลาดล่างเพื่อกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจ การจัดระบบการท่องเที่ยวได้รับการวางแผนอย่างเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ โดยมีการกำหนดเส้นทางเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว ติดตั้งป้ายบอกทางและป้ายแนะนำอย่างชัดเจน นอกจากนี้เทศบาลยังเน้นการประชาสัมพันธ์และสร้างความร่วมมือกับภาครัฐ เอกชน และ

ชุมชน เพื่อจัดกิจกรรมดึงดูดนักท่องเที่ยวให้พักแรมและใช้บริการในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง รวมถึงใช้ช่องทางสื่อสารหลากหลาย เช่น ประธานชุมชน Line และ Facebook เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าชุมชนและกิจกรรมต่าง ๆ การพัฒนาดังกล่าวช่วยสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

๓) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่เทศบาลเน้นการพัฒนากระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อความสะอาดและสุขอนามัยของชุมชน โดยมีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะและบริการเก็บขยะอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในพื้นที่ตลาดและชุมชนเมือง นอกจากนี้ยังจัดหาเรือขนส่งมูลฝอยสำหรับชุมชนที่เข้าถึงทางน้ำ เช่น ชุมชนบางหลาและชุมชนหัวแหลมพัฒนา การจัดการจุดพักขยะถูกออกแบบให้เหมาะสมทั้งด้านที่ตั้ง ระบบป้องกันมลภาวะ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงเพิ่มความถี่และประสิทธิภาพของพนักงานกวาดขยะเพื่อสร้างจิตสำนึกและควบคุมพฤติกรรมประชาชน เทศบาลส่งเสริมการคัดแยกขยะและการจัดการขยะให้แก่นักเรียนและเยาวชน ซึ่งสามารถกระจายความรู้ไปยังครอบครัวและชุมชน นอกจากนี้ยังมีมาตรการควบคุมกลุ่มคนเก็บของเก่าเพื่อลดความสกปรกและความไม่เป็นระเบียบการจัดการสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ครอบคลุมการดูแลสุนัขจรจัดอย่างเป็นระบบ การพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสียทั้งในชุมชนและในภาพรวมของเทศบาล และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามในการสร้างชุมชนที่สะอาด ปลอดภัย และมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน

๔) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน การแต่งตั้งตัวแทนสตรีเข้าร่วมคณะกรรมการชุมชนช่วยให้เสียงของผู้หญิงถูกสะท้อนอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถใช้อีเมลสตรีเป็นช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรายใหม่เข้าร่วมกิจกรรมชมรมยังช่วยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้สูงอายุและส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เทศบาลได้ติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีบุคลากรตรวจตราอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงต่ออาชญากรรมและสร้างความมั่นใจให้ประชาชน การแก้ไขปัญหาคนเร่ร่อนและผู้ติดยาเสพติดผ่านความร่วมมือหลายหน่วยงานสะท้อนถึงการบูรณาการด้านสังคมและความปลอดภัย สำหรับการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจชุมชน การเพิ่มงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมอาชีพสอดคล้องกับเศรษฐกิจและความต้องการของประชาชน ชุมชนยังสามารถร่วมมือในการต่อยอดอาชีพและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนแบบยั่งยืน

๕) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

การศึกษาและโอกาสทางการเรียนรู้เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่ การเพิ่มระดับมัธยมปลายในสถานศึกษาเทศบาลช่วยลดภาระผู้ปกครองและขยายโอกาสทางการศึกษาให้เยาวชน อีกทั้งการจัดตั้งระบบการศึกษาสายอาชีพยังตอบสนองต่อความต้องการทักษะอาชีพในพื้นที่ สร้างแรงงานที่มีความสามารถตรงตามบริบทของชุมชน ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น การร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการอนุรักษ์เรือพนมพระทางน้ำ

และการสนับสนุนกิจกรรมประเพณีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ช่วยสร้างความภาคภูมิใจในท้องถิ่นและส่งเสริมการสืบทอดวัฒนธรรม การมีส่วนร่วมของเยาวชนเป็นแนวทางสำคัญในการสืบสานวัฒนธรรม การส่งเสริมให้เยาวชนเข้ามามีบทบาทในกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมผ่านสถาบันการศึกษา ช่วยปลูกฝังคุณค่าทางวัฒนธรรมและเสริมสร้างทักษะการทำงาน รวมถึงสร้างความรู้สึกรับผิดชอบต่อชุมชน

๖) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

การสื่อสารและประชาสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน การใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น ประธานชุมชน, Line, Facebook, รถประชาสัมพันธ์ และเสียงตามสาย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความครอบคลุมในการเผยแพร่ข้อมูล ทำให้ประชาชนรับรู้กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลได้อย่างทั่วถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน การเปิดโอกาสให้กลุ่มประชาชนหลากหลายเข้ามามีบทบาทในกิจกรรมเทศบาล และการให้ความสำคัญกับโครงการที่ชุมชนกำหนดขึ้น ช่วยให้การพัฒนาท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน การทำงานของบุคลากรเทศบาล การลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะโดยตรง ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเทศบาลกับประชาชน และเพิ่มความเข้าใจในบริบทพื้นที่ ด้านกฎหมายและระเบียบ การปรับปรุงหรือแก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทำให้เทศบาลมีความคล่องตัวในการบริหารงาน มีอิสระในการตัดสินใจ และสามารถให้บริการประชาชนได้ตรงตามความต้องการของพื้นที่

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป ได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามการศึกษาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๒ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จากปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยสามารถนำเสนอรายละเอียดการสังเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งภาพรวมกลุ่มองค์กรภาคประชาสังคมเห็นถึงความตั้งใจและความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้เกิดการพัฒนาพื้นที่ทั้ง ๔ เขตพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป แยกรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(๑) เทศบาลควรกำหนดแผนพัฒนาเส้นทางคมนาคมในระยะสั้น กลาง และยาว โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงถนนสายหลักและสายรองที่มีสภาพทรุดโทรม หรือพื้นผิวขรุขระ เพื่อให้ได้มาตรฐานและปลอดภัย รวมถึงควรเร่งรัดการดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตหรือถนนลาดยางในพื้นที่ที่ยังขาดแคลน เช่น เส้นทางเชื่อมระหว่างชุมชนหาดตายวงกับชุมชนหัวแหลมพัฒนา และเส้นทางเดินเท้าในชุมชน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของประชาชน

(๒) เทศบาลควรจัดทำมาตรการเชิงรุกในการดูแลและป้องกันอุบัติเหตุ เช่น การซ่อมแซมฝาท่อที่ชำรุดหรือมีระดับไม่เสมอกับผิวถนน การติดตั้งอุปกรณ์สะท้อนแสงหรือแผงกั้นในจุดอันตราย (เช่น บริเวณทางโค้ง) การตีเส้นจราจรหรือสัญลักษณ์ชะลอความเร็วในเขตชุมชนและบริเวณโรงเรียน รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณและวางแผนบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการเดินทางของประชาชนทุกกลุ่ม

(๓) เทศบาลควรกำหนดนโยบายปรับปรุงและพัฒนาระบบระบายน้ำให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพรองรับปริมาณน้ำฝนและการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในพื้นที่เสี่ยงน้ำท่วมซึ่งเป็นประจำ ควรเร่งดำเนินการ ขยายขนาดท่อระบายน้ำ วางระบบท่อใหม่ในจุดวิกฤต ปรับระดับท่อให้เหมาะสม และควบคุมไม่ให้มีการบุกรุกหรือถมคุระบายน้ำ รวมถึง ติดตั้งระบบปั้มน้ำหรือประตูระบายน้ำในจุดที่ได้รับผลกระทบจากน้ำขึ้น-น้ำลง เพื่อให้การระบายน้ำมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาน้ำท่วม และสร้างความมั่นคงด้านโครงสร้างพื้นฐานของเมืองในระยะยาว

(๔) นโยบายพัฒนาและบริหารจัดการระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย เทศบาลควรกำหนดนโยบายในการ ขยายจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้ครอบคลุมพื้นที่เสี่ยงภัยและพื้นที่ชุมชนที่ยังขาดแสงสว่างอย่างเพียงพอ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พร้อมทั้งดำเนินการ จัดระเบียบสายไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย ปลอดภัย และไม่รบกวนทัศนียภาพของเมือง และควร ยกกระต๊บบระบบรับแจ้งเหตุไฟฟ้าในพื้นที่สาธารณะขัดข้องให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งมีทีมงานซ่อมแซมที่สามารถตอบสนองได้รวดเร็ว รวมถึงมีแผนบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในระยะยาว

(๕) เทศบาลควรบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานศึกษา สถานีตำรวจจราจร ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะ และชุมชน ในการวางแผนและบริหารจัดการระบบจราจร โดยกำหนดเวลาการเปิด-ปิดสัญญาณไฟจราจรให้เหมาะสมกับช่วงเวลาเร่งด่วน จัดระเบียบพื้นที่จอดรถสาธารณะและรถโดยสารขนาดเล็ก (รถตุ๊กตุ๊ก) ติดตั้งป้ายจราจร ป้ายเตือน และตีเส้นถนนในจุดเสี่ยงให้ชัดเจน จัดกิจกรรมรณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านวินัยจราจรในกลุ่มประชาชนและนักเรียน รวมถึงประชาสัมพันธ์เส้นทางหรือการปิดถนนล่วงหน้า ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนวางแผนการเดินทางได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

(๖) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบายพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืนโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกๆระดับ เพื่อให้เกิดความเป็นเจ้าของร่วมของชุมชนในการพัฒนาเมือง และเพิ่มความยั่งยืนของโครงการต่าง ๆ

๒) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

(๑) เทศบาลควรยกระดับงานประเพณีและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานสงกรานต์ งานชักพระ และงานดนตรี ให้เป็นงานระดับเมือง โดยจัดวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อทุกช่องทาง พร้อมทั้งบูรณาการการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และภาคเอกชน เพื่อสร้างการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

(๒) เทศบาลควรใช้จุดเด่นของเมืองที่เป็นทางผ่านสู่เกาะสมุย เกาะเต่า เกาะพะงัน และภาคใต้ เป็นจุดขายในการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ โดยส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและเชิงอนุรักษ์ในย่านเมืองเก่า พร้อมบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน เพื่อสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่โดดเด่น และควรมีนโยบายบูรณาการการท่องเที่ยวในพื้นที่บ้านดอนให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ท้องถิ่น เช่น การส่งเสริมวัฒนธรรม การสร้างเส้นทางท่องเที่ยว และการพัฒนาพื้นที่ชุมชนริมแม่น้ำตาปี

(๓) เทศบาลควรสนับสนุนให้แต่ละชุมชนร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่น เช่น ผ้าบาติกกลวดลายบ้านดอน และนำผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาดท้องถิ่นและตลาดออนไลน์ พร้อมจัดกิจกรรมตลาดนัดชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยประชาสัมพันธ์สถานที่จำหน่ายสินค้าอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนในชุมชน

(๔) เทศบาลควรผลักดันโครงการสร้างชิงช้าสวรรค์ขนาดใหญ่ หรือโครงสร้างเชิงสัญลักษณ์อื่น ๆ ให้เป็นแลนด์มาร์คของเมือง เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว พร้อมจัดพื้นที่จำหน่ายสินค้าและกิจกรรมรองรับในบริเวณใกล้เคียง และจัดระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับพื้นที่อย่างเป็นระบบ

(๕) เทศบาลควรจัดทำนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย โดยเฉพาะกลุ่มสตรี ผู้สูงอายุ และกลุ่มเปราะบาง เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากของเมืองให้มีความเข้มแข็ง

๓) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๑) เทศบาลควรเร่งดำเนินการจัดทำนโยบายเชิงรุกด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการแยกขยะ การจัดการขยะอินทรีย์ และการบำบัดน้ำเสีย เพื่อสร้างสุขภาวะที่ดีในระยะยาวให้กับประชาชน

(๒) เทศบาลควรจัดระบบการเก็บขยะที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมพื้นที่ตลาดและชุมชนหนาแน่น เช่น ตลาดท่าเรือ พร้อมจัดตั้งจุดทิ้งขยะให้เหมาะสม และจัดเตรียมยานพาหนะ เช่น รถเก็บขยะหรือเรือเก็บขยะ สำหรับพื้นที่น้ำล้อมรอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกำจัดขยะในชุมชนที่มีลักษณะพิเศษ

(๓) เทศบาลควรบูรณาการความร่วมมือกับสถานศึกษาในการจัดกิจกรรมหรือหลักสูตรส่งเสริมความรู้เรื่องการค้าแยกขยะ การลดของเสีย และการทิ้งขยะอย่างถูกวิธี ให้แก่นักเรียนและเยาวชน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ต่อเนื่องจากเด็กสู่ครอบครัวและชุมชน

(๔) เทศบาลควรจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียขนาดเล็กในพื้นที่ที่ยังไม่มีระบบรองรับ โดยควรออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ เพื่อป้องกันปัญหาน้ำเสียจากการปล่อยลงแหล่งน้ำธรรมชาติ และยกระดับคุณภาพสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

(๕) เทศบาลควรจัดทำแผนบริหารจัดการสุนัขจรจัดอย่างเป็นระบบ เช่น การทำหมัน การจัดพื้นที่พักพิง และการรณรงค์ไม่ปล่อยสัตว์ รวมถึงดำเนินมาตรการควบคุมเสียงรบกวนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ เช่น ร้านอาหาร สถานบันเทิง และเสียงรถแข่ง ด้วยการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้ประกอบการในพื้นที่

๔) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

(๑) เทศบาลควรแต่งตั้งตัวแทนจากกลุ่มสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เข้าร่วมในคณะกรรมการชุมชน เพื่อสะท้อนเสียงของทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม และพัฒนากิจกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่มในเชิงนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม

(๒) เทศบาลควรขยายการดำเนินงานด้านการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยติดเตียง โดยพัฒนาระบบเยี่ยมเยียนถึงบ้าน การฟื้นฟูสมรรถภาพ และสนับสนุนกองทุนวันละบาท ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายรายใหม่ รวมถึงสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุรายใหม่เข้าสู่ระบบชมรม

(๓) เทศบาลควรมีนโยบายในการยกระดับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ให้ครอบคลุมทุกจุดเสี่ยงในพื้นที่บูรณาการร่วมกับส่วนราชการอื่น ๆ เช่น สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างเทศบาลกับหน่วยงานความมั่นคง

(๔) เทศบาลควรกำหนดมาตรการเชิงรุกในการจัดการกับคนเร่ร่อนและผู้ติดยาเสพติด โดยบูรณาการร่วมกับตำรวจ สาธารณสุข หน่วยงานด้านสวัสดิการ และชุมชน เพื่อฟื้นฟู ป้องกัน และลดปัญหาอย่างยั่งยืน

๕) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

(๑) เทศบาลควรศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งหรือพัฒนาสถานศึกษาสังกัดเทศบาลให้สามารถเปิดสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๔-ม.๖) เพื่อรองรับนักเรียนในพื้นที่ลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง

(๒) เทศบาลควรจัดทำนโยบายสนับสนุนการศึกษาสายอาชีพ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทักษะให้แก่เยาวชน และแรงงานในเขตเมืองให้สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้

(๓) เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และร่วมมือกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม ฟันฟู และอนุรักษ์ประเพณีเรือพนมพระทางน้ำให้เป็นกิจกรรมประจำท้องถิ่น และสื่อถึงอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของบ้านดอนและจังหวัดสุราษฎร์ธานีอย่างยั่งยืน

(๔) เทศบาลควรให้การสนับสนุนกิจกรรมประเพณีท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับศาสนา ความเชื่อ และวัฒนธรรมของแต่ละชุมชนอย่างทั่วถึง เช่น งานบูชาท้องถิ่น พิธีทางศาสนา และประเพณีเฉพาะถิ่น เพื่อสร้างความภาคภูมิใจในชุมชน เสริมสร้างความเป็นเอกลักษณ์ และความสามัคคีของประชาชนในพื้นที่

๖) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

(๑) เทศบาลควรพัฒนาระบบและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกวัย ทุกระดับการศึกษาอย่างทั่วถึง เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การจัดเวที

ประชาคม การใช้ตัวแทนชุมชน รวมถึงการออกแบบเนื้อหาข่าวสารให้เหมาะสมกับความสนใจของประชาชน เพื่อเพิ่มการรับรู้และความสนใจในการติดตามข้อมูลข่าวสารของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง

(๒) เทศบาลควรจัดทำกลไกและกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอและบรรจุแผนงานหรือโครงการที่เกิดจากความต้องการของชุมชนเข้าสู่แผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปีอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างตรงจุดและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

(๓) เทศบาลควรมีความยืดหยุ่นในการจัดสรรและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะงานและบริบทของพื้นที่ โดยขอให้ส่วนกลางทบทวนนโยบายและข้อกำหนดการบริหารงานบุคคล เพื่อเปิดโอกาสให้เทศบาลสามารถสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความชำนาญและเหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของท้องถิ่นได้มากขึ้น โดยเฉพาะตำแหน่งช่างและตำแหน่งที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

(๔) เทศบาลควรได้รับอำนาจและอิสระในการบริหารงานมากขึ้น โดยลดขั้นตอนและการกำกับดูแลที่ซับซ้อนจากส่วนกลาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจและการดำเนินงานของผู้บริหารและสภาท้องถิ่น รวมทั้งสนับสนุนการสร้างกลไกการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อความโปร่งใสและความรับผิดชอบ

(๕) เทศบาลควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และความโปร่งใส พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพบุคลากรของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(๖) เทศบาลควรส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงกฎหมายหรือข้อระเบียบจากส่วนกลางที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความเป็นอิสระของท้องถิ่น

(๗) เทศบาลควรมีนโยบายพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทั้งในเชิงวิชาการ และเชิงบริการ โดยเน้นจิตสำนึกบริการสาธารณะ (Service Mind) และทักษะดิจิทัล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

(๑) เทศบาลควรดำเนินการสำรวจซ่อมแซมถนน และฝาท่อในเขตเทศบาล โดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้เส้นทาง

(๒) ควรติดตั้งเครื่องสูบน้ำแบบเคลื่อนที่ และวางแผนระบบระบายน้ำในพื้นที่เสี่ยงน้ำท่วมขังอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะพื้นที่ลุ่มต่ำและจุดน้ำขึ้นน้ำลง

(๓) ควรเปลี่ยนหลอดไฟสาธารณะรุ่นเก่าเป็นระบบแอลอีดี (LED) ที่ประหยัดพลังงานและมีอายุการใช้งานยาวนาน พร้อมทั้งติดตั้งไม้ที่บดบังแสงไฟอย่างสม่ำเสมอ

(๔) ควรสร้างจุดบริการน้ำดื่มสาธารณะ และจุดล้างมือในเขตพื้นที่ท่องเที่ยว เช่น ริมแม่น้ำตาปี สวนสาธารณะ และตลาดชุมชน

(๕) ควรจัดทำกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ เช่น เวทีเยาวชน รักษ์ประเพณี การประกวดชุดประจำถิ่น การจำลองวิถีชีวิตพื้นบ้าน เป็นต้น

(๖) เทศบาลควรเปิดศูนย์ One Stop Service ที่ประชาชนสามารถรับบริการหลายด้านในจุดเดียว เช่น งานทะเบียน งานชำระภาษี งานสอบถามข้อมูลทั่วไป

(๗) ควรจัดตั้งหน่วยประสานงานร่วมระหว่างเทศบาล ชุมชน และภาคเอกชน เพื่อดำเนินโครงการนำสายไฟและสายสื่อสารลงดินเพื่อจัดระเบียบให้สวยงามปลอดภัย

บรรณานุกรม

- กรมควบคุมมลพิษ. (๒๕๖๐). รายงานสถานการณ์ขยะมูลฝอยในประเทศไทย. กระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- กรมควบคุมมลพิษ. (๒๕๖๑). รายงานสถานการณ์มลพิษทางเสียงในประเทศไทย. กระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- กรมควบคุมมลพิษ. (๒๕๖๒). รายงานสถานการณ์มลพิษทางน้ำในประเทศไทย. กระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- การไฟฟ้านครหลวง. (๒๕๖๔). โครงการนำสายไฟฟ้าลงดินเพื่อความปลอดภัยและทัศนียภาพเมือง.
กรุงเทพฯ: การไฟฟ้านครหลวง.
- กิตติคุณ แสงทอง และคณะ. (๒๕๖๓). การประยุกต์ใช้หลอดไฟ LED ในระบบไฟส่องสว่างสาธารณะ
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัย. วารสารวิศวกรรมพลังงาน, ๑๒(๑), ๔๕-๕๙.
- กิตติศักดิ์ พรหมทอง. (๒๕๖๒). ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสวัสดิการสังคมท้องถิ่น. วารสาร
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ๑๕(๒), ๘๗-๑๐๔.
- คณะกรรมการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาเทศบาลนครเกาะสมุย. (๒๕๖๖). การติดตามและ
ประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครเกาะสมุย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖. เกาะสมุย:
เทศบาลนครเกาะสมุย.
- คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสงขลา. (๒๕๖๖). การติดตามและ
ประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖. สงขลา: เทศบาล
นครสงขลา.
- คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองไร่ขิง. (๒๕๖๓). รายงานการติดตาม
และประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองไร่ขิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓. นครปฐม:
เทศบาลเมืองไร่ขิง.
- งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เทศบาลนครเกาะสมุย. (๒๕๖๖). ประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๖. สุราษฎร์ธานี.
- งานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครแหลมฉบัง. (๒๕๖๖). การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
ท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) ของเทศบาลนครแหลมฉบัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖.
ชลบุรี: งานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครแหลมฉบัง.
- จิตติพงษ์ แก้วทอง. (๒๕๖๒). การบูรณาการระบบป้องกันน้ำท่วมในเขตเมือง: กรณีศึกษาเทศบาล
นคร. วารสารผังเมืองและสิ่งแวดล้อม, ๑๔(๒), ๗๕-๙๒.
- จิราพร โพธิ์ศรี. (๒๕๖๕). การประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕.
วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๑๓(๒), ๔๕-๖๐.
- จุฑามาศ มณีโชติ. (๒๕๖๒). การประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์เพื่อการท่องเที่ยวชุมชน.
วารสารนิเทศศาสตร์, ๑๐(๒), ๔๕-๖๐.

- ชลธิชา ศรีปัญญา. (๒๕๖๒). การสร้างวินัยจราจรของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด. วารสารสังคมศาสตร์และการพัฒนา, ๑๐(๑), ๙๐-๑๐๔.
- ชาญชัย วัฒนกุล. (๒๕๖๐). การบริหารงบประมาณด้านสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารรัฐศาสตร์ปริทัศน์, ๑๒(๑), ๔๕-๖๐.
- ณัฐพล วัฒนชัย, และคณะ. (๒๕๖๔). การสร้างฐานข้อมูลและวิเคราะห์ศักยภาพสินค้าท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน. วารสารการจัดการชุมชน, ๑๒(๓), ๑๐๑-๑๑๘.
- เทศบาลนครเชียงใหม่. (๒๕๖๖). การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖. เชียงใหม่: เทศบาลนครเชียงใหม่.
- ธนกร ศรีวิชัย. (๒๕๖๑). การเข้าถึงและความเหลื่อมล้ำในการใช้น้ำประปาของครัวเรือนในเขตเมืองและชนบท. วารสารสังคมศาสตร์และการพัฒนา, ๑๓(๒), ๑๐๑-๑๑๗.
- ธนพล จิตตะการ. (๒๕๖๐). ปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเมืองและเขตตลาด. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม, ๑๑(๒), ๕๕-๗๐.
- นฤมล พิทักษ์ธรรม. (๒๕๖๑). พฤติกรรมการจัดการน้ำเสียของครัวเรือนในเขตเมือง. วารสารสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากร, ๑๔(๑), ๕๕-๗๐.
- นิตยสารผู้จัดการ. (๒๕๖๔). องค์กรไทยกับการใช้ *Balanced Scorecard*. นิตยสารผู้จัดการ, ๔๐(๘), ๒๒-๒๕.
- ปรีชา แสงสวัสดิ์ และคณะ. (๒๕๖๓). การบริหารจัดการระบบระบายน้ำในพื้นที่ชุมชนเมือง: การลดผลกระทบจากน้ำท่วมขัง. วารสารวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม, ๑๑(๒), ๓๔-๔๘.
- ปัญญา ศรีสวัสดิ์. (๒๕๖๑). การบำรุงรักษาเชิงป้องกันระบบไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะเพื่อความยั่งยืน. วารสารเทคโนโลยีและการจัดการพลังงาน, ๙(๓), ๗๐-๘๔.
- พรพรรณ ศรีสม. (๒๕๖๑). การพัฒนาสินค้าชุมชนเพื่อสร้างอัตลักษณ์และเพิ่มมูลค่า: กรณีศึกษาสินค้า OTOP. วารสารวิจัยการพัฒนา, ๘(๒), ๕๕-๗๐.
- พิมพ์ใจ ศรีวงศ์. (๒๕๖๑). พฤติกรรมการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมของครัวเรือน. วารสารสิ่งแวดล้อมศึกษา, ๑๓(๒), ๓๓-๔๘.
- ภัทรพล นันทวัฒน์. (๒๕๖๑). ปัจจัยที่มีผลต่อความหนาแน่นของการจราจรในเขตเมืองขนาดกลางและขนาดใหญ่. วารสารวิศวกรรมโยธาและการขนส่ง, ๑๔(๒), ๕๕-๖๘.
- มณฑา พิพัฒน์ผล. (๒๕๖๐). ผลกระทบของมลพิษทางเสียงต่อสุขภาพของประชาชนในเขตชุมชนเมือง. วารสารสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, ๙(๒), ๗๗-๙๒.
- รัตนา จันทร์เพ็ญ. (๒๕๖๓). การจัดการน้ำท่วมซ้ำซากในพื้นที่ลุ่มต่ำภาคใต้ของประเทศไทย. วารสารทรัพยากรน้ำ, ๑๑(๑), ๓๓-๔๘.
- วิชัย พันธุ์เจริญ. (๒๕๖๐). การส่งเสริมอาชีพและการจัดสรรงบประมาณในระดับท้องถิ่น. วารสารพัฒนาชุมชนและเศรษฐกิจ, ๑๔(๑), ๓๓-๔๘.
- วิรัตน์ พงษ์พิพัฒน์. (๒๕๖๓). การจัดการโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าและความปลอดภัยในเขตเมืองใหญ่. วารสารโยธาและสิ่งแวดล้อม, ๙(๒), ๑๐๑-๑๑๗.
- วิไลพร ศรีทอง. (๒๕๖๒). เทคนิคการก่อสร้างถนนและวัสดุที่เหมาะสมเพื่อยืดอายุการใช้งาน. วารสารวิศวกรรมโยธา, ๑๐(๑), ๒๕-๓๘.

- วีระชัย มณีโชติ, สมชาย พงษ์ไทย, & พิษญา สุนทร. (๒๕๖๑). การจัดการขยะในตลาดและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม. วารสารสิ่งแวดล้อมศึกษา, ๑๒(๓), ๔๕-๕๘.
- ศิริพร รัตนกุล, และคณะ. (๒๕๖๒). การใช้เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ (GIS) เพื่อการวางแผนและขยายโครงข่ายระบบประปาในพื้นที่ชุมชน. วารสารเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม, ๑๔(๓), ๘๐-๙๕.
- ศุภกานต์ ชัยอนันต์. (๒๕๖๑). การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการจราจร. วารสารการบริหารงานท้องถิ่น, ๑๒(๒), ๗๕-๘๘.
- สมคิด แสงเดือนฉาย. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพถนนและการเข้าถึงบริการสาธารณะในพื้นที่ชุมชนเมือง. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๑๒(๒), ๔๕-๖๐.
- สมชาย วงศ์เกษม. (๒๕๖๒). การจัดการความปลอดภัยในชุมชนเมือง: แนวทางการติดตั้งระบบ CCTV และการบูรณาการชุมชน. วารสารพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ, ๑๐(๓), ๙๒-๑๐๗.
- สมชาย วิริยะกิจ. (๒๕๖๒). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน: ปัญหาและแนวทาง. วารสารการพัฒนาชุมชนไทย, ๗(๑), ๒๕-๓๘.
- สมพงษ์ เกิดสุข, ศิริพร วัฒนกิจ, และอนันต์ สายชล. (๒๕๖๒). การพัฒนาภูมิทัศน์เมืองและการจัดการสายไฟฟ้าเพื่อการท่องเที่ยว. วารสารการพัฒนาเมือง, ๑๕(๑), ๔๕-๖๐.
- สุนทร พงษ์เพชร. (๒๕๖๑). การจัดการขยะมูลฝอยสัญจรในเขตเทศบาล: ปัญหาและแนวทางแก้ไข. วารสารสิ่งแวดล้อมศึกษา, ๑๓(๑), ๔๑-๕๗.
- สุนิษา ทองมี. (๒๕๖๒). การวางแผนเมืองและการจัดการพื้นที่ลุ่มน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมในชุมชนเมือง. วารสารการวางแผนชุมชน, ๙(๑), ๕๕-๗๐.
- สุภาวดี อินทรรักษ์, และคณะ. (๒๕๖๕). การพัฒนาสื่อออนไลน์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม. วารสารการจัดการการท่องเที่ยว, ๑๕(๑), ๘๙-๑๐๔.
- สุริยะ ศรีสมบัติ. (๒๕๖๒). การจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลเมืองไทย: ปัญหาและแนวทางพัฒนา. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย.
- สุรีย์พร แก้วใส. (๒๕๖๓). การบริหารจัดการเชิงบำรุงรักษาระบบประปาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ. วารสารวิศวกรรมและการจัดการ, ๑๑(๑), ๕๕-๖๙.
- อภิชาติ ทองดี. (๒๕๖๐). การปลูกฝังจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนเมือง. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม, ๑๑(๓), ๑๒๑-๑๓๕.
- อมรศักดิ์ เกิดผล. (๒๕๖๓). การใช้สัญญาณไฟจราจรอัจฉริยะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสัญจรในเขตเมือง. วารสารเทคโนโลยีการจราจรและความปลอดภัย, ๘(๓), ๔๔-๕๙.
- อรพินท์ สุทธิวัฒน์. (๒๕๖๑). การเข้าถึงสิทธิและบริการสวัสดิการของกลุ่มเปราะบางในชุมชนเมือง. วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต, ๑๖(๓), ๑๑๕-๑๓๐.
- UNWTO. (๒๐๒๑). *Tourism and Digital Transformation*. Madrid: United Nations World Tourism Organization.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (๒๐๑๐). *Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-*

corruption tools for societies. Government Information Quarterly, ၂၈(၈), ၂၁၆-၂၂၈.

Charoen, W., & Thongchai, S. (၂၀၂၀). *Citizen satisfaction toward strategic plans of local administrative organizations in Thailand.* Thai Journal of Public Administration, ၈၈(၁), ၄၄-၅၀.

Moon, M. J., & Roh, C. Y. (၂၀၂၀). *Public service motivation and the quality of government service delivery in local governments: The moderating role of digital transformation.* Government Information Quarterly, ၈၈(၄), ၁၀၁၆-၁၀၂၀.

World Bank. (၂၀၁၈). *Water Supply and Sanitation in Developing Countries: Challenges and Opportunities.* Washington, DC: World Bank.

World Health Organization (WHO). (၁၉၇၈). *Declaration of Alma-Ata.* International Conference on Primary Health Care.

World Health Organization. (၂၀၁၈). *Guidelines for dog population management.* Geneva: WHO.

Yamane, T. (၁၉၇၈). *Statistics: An introductory analysis* (၈rd ed.). New York: Harper & Row.

Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (၂၀၂၀). *Enhancing citizen participation in local governance through mobile government applications: Evidence from China.* Information & Management, ၅၀(၁), ၁၀၈-၁၁၈.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(สำหรับประชาชน)

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (สำหรับประชาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒. แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามยุทธศาสตร์การพัฒนา

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓. ข้อมูลคำตอบของท่านจะนำไปสรุปผลการศึกษาในภาพรวม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|---|---|--|--|
| ๑. เพศ | <input type="radio"/> ๑. ชาย | <input type="radio"/> ๒. หญิง | <input type="radio"/> ๓. LGBTQ+ |
| ๒. อายุ | <input type="radio"/> ๑. ต่ำกว่า ๒๑ ปี | <input type="radio"/> ๒. ๒๑ - ๓๐ ปี | <input type="radio"/> ๓. ๓๑ - ๔๐ ปี |
| | <input type="radio"/> ๔. ๔๑ - ๕๐ ปี | <input type="radio"/> ๕. ๕๑ - ๖๐ ปี | <input type="radio"/> ๖. มากกว่า ๖๐ ปี |
| ๓. การศึกษา | <input type="radio"/> ๑. ประถมศึกษา | <input type="radio"/> ๒. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | |
| | <input type="radio"/> ๓. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | <input type="radio"/> ๔. ปริญญาตรี | |
| | <input type="radio"/> ๕. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="radio"/> ๖. อื่นๆ | |
| ๔. อาชีพหลัก | <input type="radio"/> ๑. นักเรียน / นักศึกษา | <input type="radio"/> ๒. เกษตรกร | |
| | <input type="radio"/> ๓. ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ | <input type="radio"/> ๔. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว | |
| | <input type="radio"/> ๕. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | <input type="radio"/> ๖. ประมง | |
| | <input type="radio"/> ๗. อื่นๆ..... | | |
| ๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี | <input type="radio"/> ๑. ต่ำกว่า ๕ ปี | <input type="radio"/> ๒. ๕ - ๑๐ ปี | |
| | <input type="radio"/> ๓. ๑๑ - ๑๕ ปี | <input type="radio"/> ๔. ๑๖ - ๒๐ ปี | |
| | <input type="radio"/> ๕. มากกว่า ๒๐ ปี | | |
| ๖. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ระหว่างช่วงตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘) | <input type="radio"/> ๑. น้อยกว่า ๔ ครั้ง | <input type="radio"/> ๒. ๔ - ๖ ครั้ง | |

- ๓. ๗ - ๙ ครั้ง
- ๔. ๑๐ - ๑๒ ครั้ง
- ๕. มากกว่า ๑๒ ครั้ง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามยุทธศาสตร์

การพัฒนา

คำชี้แจง : ขอความร่วมมือให้ท่านตอบข้อคำถามทุกข้อ โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
๑. การก่อสร้าง และการปรับปรุงถนน ทางเท้า ให้ได้มาตรฐาน					
๒. การปรับปรุงและดูแลระบบระบายน้ำ ให้ได้มาตรฐาน					
๓. การขยายเขต การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและไฟฟ้าแสงสว่าง เพื่อให้พื้นที่สาธารณะมีความสว่าง					
๔. การขยายเขตน้ำประปาให้ครอบคลุมพื้นที่					
๕. การปรับปรุงผังเมืองรวม เพื่อจัดระเบียบการใช้ที่ดินในเขตเทศบาลให้เหมาะสม					
๖. การปรับปรุงและบำรุงรักษาเส้นทางจราจร ให้สามารถเดินทางได้สะดวกและปลอดภัย					
ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว					
๗. การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้า เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน					
๘. การพัฒนาทักษะผู้ประกอบการในเขตเทศบาล					
๙. การสนับสนุนและส่งเสริมสถานประกอบการร้านค้า หรือสินค้าและบริการของชุมชนในเขตเทศบาล ให้มีมาตรฐาน					
๑๐. การสนับสนุนและส่งเสริมสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว					
๑๑. การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาลฯ					
๑๒. การสนับสนุนและส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ภายในเขตเทศบาลฯ					
๑๓. การจัดกิจกรรมกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว					
ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
๑๔. การจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน					
๑๕. การแยก และการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างเหมาะสม					
๑๖. การจัดการน้ำเสีย และมลพิษ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๗. การพัฒนาและการดูแลบำรุงรักษาสวนสาธารณะ/แหล่งพักผ่อนหย่อนใจ					
๑๘. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชน					
๑๙. การจัดกิจกรรมรณรงค์เชิญชวน หรือประชาสัมพันธ์ด้านการอนุรักษ์พื้นที่สีเขียว เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะ					
๒๐. การสร้างและดูแลเครือข่ายด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต					
๒๑. การดูแลและจัดสวัสดิการเพื่อให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบาง					
๒๒. ความสะดวกในการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ					
๒๓. การส่งเสริมและพัฒนากลุ่มสตรี/ผู้สูงอายุ/เยาวชน					
๒๔. การสร้างความเข้มแข็งและเพิ่มศักยภาพให้ชุมชนบริหารจัดการตนเอง					
๒๕. การสนับสนุนและส่งเสริมการประกอบอาชีพในชุมชน					
๒๖. การจัดบริการสาธารณสุขและการดูแลสุขภาพของประชาชน					
๒๗. การส่งเสริมและพัฒนาภาคีเครือข่ายด้านสาธารณสุข					
๒๘. การเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อ/สัตว์จรจัดในเขตเทศบาล					
๒๙. การป้องกันยาเสพติดในชุมชน					
๓๐. การให้ความช่วยเหลือ และการจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การป้องกันอัคคีภัย การติดตั้งกล้องวงจรปิด					
ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม					
๓๑. การเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ดีของเด็กและเยาวชน					
๓๒. การสนับสนุนคนในชุมชนทุกช่วงวัยให้มีโอกาสเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต					
๓๓. การสนับสนุนและพัฒนาทักษะของเด็กและเยาวชนในชุมชนตามศักยภาพของแต่ละคน					
๓๔. การพัฒนาหลักสูตรการเรียนให้ทันสมัย และเป็นไปตามความต้องการของประชาชน					
๓๕. ความพร้อมของบุคลากรทางการศึกษาและแหล่งเรียนรู้					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ในเขตเทศบาล					
๓๖. การจัดกิจกรรมทางศาสนาและส่งเสริมการทำนุบำรุงศาสนา เช่น วัด โบสถ์ มัสยิด เป็นต้น					
๓๗. การส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในชุมชนรักษาประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น					
๓๘. การจัดกิจกรรมตามประเพณี เช่น ชักพระ สงกรานต์					
๓๙. การสนับสนุนและพัฒนาสถานที่ออกกำลังกาย/สนามเด็กเล่น หรือกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงอายุ					
๔๐. การส่งเสริมกิจกรรมกีฬาของเด็ก เยาวชน และประชาชน					
ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี					
๔๑. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจด้านการวางแผนพัฒนา					
๔๒. ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ					
๔๓. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและทั่วถึง					
๔๔. การพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น สื่อโซเชียล ป้ายประชาสัมพันธ์					
๔๕. การจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการที่ทันกับความต้องการของประชาชน					
๔๖. การบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ มีความเป็นธรรม ความทันสมัย และสอดคล้องกับสภาพของพื้นที่ เช่น กฎหมาย ภาษีป้ายโฆษณา กฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
๔๗. วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน					
๔๘. การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการประชาชน ให้กระชับ และเกิดผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว					
๔๙. ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล/สมาชิกสภาเทศบาลฯ

คำชี้แจง : ประเด็นการสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สำหรับการศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประกอบด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้

๑. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในแต่ละยุทธศาสตร์

๑.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- ๑.๑.๑ การก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม
- ๑.๑.๒ ระบบท่อระบายน้ำ
- ๑.๑.๓ ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ
- ๑.๑.๔ ระบบน้ำประปา
- ๑.๑.๕ ระบบการจราจร
- ๑.๑.๖ การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง
- ๑.๑.๗ ระบบป้องกันน้ำท่วม
- ๑.๑.๘ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล

เป็นอย่างไร

๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

- ๑.๒.๑ การส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการ ร้านค้า
- ๑.๒.๒ การส่งเสริมและพัฒนาสินค้าประจำพื้นที่
- ๑.๒.๓ การส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยว เช่น การประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว การจัดสถานที่เพื่อรองรับการท่องเที่ยว
- ๑.๒.๔ การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน
- ๑.๒.๕ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ๑.๓.๑ การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่
- ๑.๓.๒ การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย
- ๑.๓.๓ การจัดการมลพิษด้านอื่น ๆ เช่น อากาศ เสียง เป็นต้น
- ๑.๓.๔ การสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๑.๓.๕ การจัดการพื้นที่สีเขียว

๑.๓.๖ การจัดการขยะมูลฝอยอันตราย (นำจากขยะจากพื้นที่อื่นมาทิ้ง)
 ๑.๓.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการจัดการ
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

๑.๔.๑ การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 ๑.๔.๒ การจัดสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่
 ๑.๔.๓ การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง
 ๑.๔.๔ การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน
 ๑.๔.๕ การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
 ๑.๔.๖ การจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม
 ๑.๔.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพ
 ชีวิตของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

๑.๕.๑ การจัดการศึกษาในระบบ (สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล)
 ๑.๕.๒ การจัดการศึกษานอกระบบ เช่น การให้ความรู้แก่ประชาชนผ่านช่องทาง
 ที่หลากหลาย
 ๑.๕.๓ การส่งเสริมและสนับสนุนการกีฬา
 ๑.๕.๔ การส่งเสริมและสนับสนุนศาสนา
 ๑.๕.๕ การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม
 ๑.๕.๖ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา
 ประเพณี และวัฒนธรรมของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๑.๖.๑ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาล
 ๑.๖.๒ การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน
 ๑.๖.๓ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ
 แก่ประชาชน
 ๑.๖.๔ ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล
 ๑.๖.๕ กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของประชาชน
 ๑.๖.๖ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการที่ดี
 ของเทศบาลเป็นอย่างไร

๒. ถ้าท่านต้องการให้การดำเนินงานของเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของ
 ประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม ท่านคิดว่าจะมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาเรื่องใดบ้าง?

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
 ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ค

แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) สำหรับจัดเวที

คำชี้แจง : ประเด็นการสนทนากลุ่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการจัดประชุมกลุ่มย่อย สำหรับการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นตัวแทนองค์กรภาคประชาชน ประกอบด้วยประเด็นการสนทนา ดังนี้

๑. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในแต่ละยุทธศาสตร์

๑.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- ๑.๑.๑ การก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม
- ๑.๑.๒ ระบบท่อระบายน้ำ
- ๑.๑.๓ ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ
- ๑.๑.๔ ระบบน้ำประปา
- ๑.๑.๕ ระบบการจราจร
- ๑.๑.๖ การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง
- ๑.๑.๗ ระบบป้องกันน้ำท่วม
- ๑.๑.๘ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล

เป็นอย่างไร

๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

- ๑.๒.๑ การส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการ ร้านค้า
- ๑.๒.๒ การส่งเสริมและพัฒนาสินค้าประจำพื้นที่
- ๑.๒.๓ การส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยว เช่น การประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว การจัดสถานที่เพื่อรองรับการท่องเที่ยว

๑.๒.๔ การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน

๑.๒.๕ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑.๓.๑ การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่

๑.๓.๒ การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย

๑.๓.๓ การจัดการมลพิษด้านอื่น ๆ เช่น อากาศ เสียง เป็นต้น

๑.๓.๔ การสร้างจิตสำนึกของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม

๑.๓.๕ การจัดการพื้นที่สีเขียว

๑.๓.๖ การจัดการขยะมูลฝอยอันตราย (นำจากขยะจากพื้นที่อื่นมาทิ้ง)

๑.๓.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

๑.๔.๑ การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

๑.๔.๒ การจัดสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่

๑.๔.๓ การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

๑.๔.๔ การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน

๑.๔.๕ การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๑.๔.๖ การจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม

๑.๔.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิตของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

๑.๕.๑ การจัดการศึกษาในระบบ (สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล)

๑.๕.๒ การจัดการศึกษานอกระบบ เช่น การให้ความรู้แก่ประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย

๑.๕.๓ การส่งเสริมและสนับสนุนการกีฬา

๑.๕.๔ การส่งเสริมและสนับสนุนศาสนา

๑.๕.๕ การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม

๑.๕.๖ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรมของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๑.๖.๑ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาล

๑.๖.๒ การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

๑.๖.๓ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน

๑.๖.๔ ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล

๑.๖.๕ กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของประชาชน

๑.๖.๖ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเป็นอย่างไร


๒. ถ้าท่านต้องการให้การดำเนินงานของเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม ท่านคิดว่าจะมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาเรื่องใดบ้าง:

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

272 ถ. สุราษฎร์-นาสาร ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84100

 : 0 7791 3333

 : saraban@sru.ac.th

 : <http://www.sru.ac.th>