

การติดตามและประเมินผลการตอบสนองต่อวิสัยทัศน์การพัฒนา
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
Monitoring and evaluation of responses to the development
vision of Surat Thani province municipality

เสน่ห์ บุญกำเนิด¹
Sane Boonkumnerd¹

Received : March 22, 2021; Revised : April 1, 2021; Accepted : April 2, 2021

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา เป็นการวิจัยแบบสำรวจ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาล กลุ่มองค์กรภาคประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในประเด็นที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจการตอบสนองที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel

ผลการประเมินความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีวิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข” ความพึงพอใจการตอบสนองของประชาชนต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจการตอบสนองอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจการตอบสนองต่อผลการดำเนินงานรายยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการที่ดี ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี; Faculty of Humanities and Social Sciences, Surat Thani Rajabhat University, Thailand; e-mail : sane0907@gmail.com

คำสำคัญ (Keywords) : การติดตาม, การประเมินผลการการตอบสนอง, วิสัยทัศน์การพัฒนา

Abstract

This article had the objective to study the responses to development vision for the fiscal year of 2020. The research is a survey, and the population of interests are those people living in the area, public organizations and staffs within Surat Thani municipality. The tools and technique for data collection are questionnaire and qualitative literature review. The data was analyzed for Mean and Standard Deviation by using Microsoft Excel.

The evaluation results and response to development vision for fiscal year 2020 found that the Surat Thani municipality aim to be “Friendly town that leads to social happiness.” Feedback and satisfaction survey from citizens regarding the developmental changes of Surat Thani municipality, overall satisfaction was in medium range; satisfaction regarding the responses to each specify issues such as strategic deployment, basic structural, economy and tourism, management of natural resources and environment, enrichment of quality of life, education, religion, aesthetic cultures and rituals and the good governance were also in medium range.

Keywords : Monitoring, Evaluation of Responses, Vision on Development

บทนำ (Introduction)

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีวิสัยทัศน์การพัฒนา “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข” พันธกิจประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนา 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจและการท่องเที่ยว การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น และการบริหารจัดการที่ดี จึงมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในอนาคต (Strategy and Fiscal Affairs, 2021)

ซึ่งมีการดำเนินการติดตามและประเมินผลตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2561 ข้อ 29 (3) และข้อ 30 (4)

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

เพื่อศึกษาการตอบสนองต่อวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
2. กลุ่มองค์กรภาคประชาชน ได้แก่ ประธานชุมชน แกนนำสุขภาพ แกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ ชมรมผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส เด็กและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด สมาชิกสภาเทศบาล
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้าง พนักงานครู สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีทั้งเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม และเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์/การสนทนากลุ่ม/การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น
2. การเลือกใช้นิยามของเครื่องมือและชนิดของคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับตัวแปรที่กำหนดแต่ละตัวแปร

3. ตรวจสอบคุณภาพ ความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือก่อนนำไปใช้การวิเคราะห์

1. การระบุวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
2. ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการดำเนินการโดยอาศัย แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ประเมินใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกตามประเด็นที่ผู้ประเมินกำหนดไว้

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจการตอบสนองที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel

ผลการวิจัย (Research Results)

จากวิสัยทัศน์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา นำเสนอผลการประเมินตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=1,579)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	674	42.69
หญิง	905	57.31
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	87	5.51
21 – 30 ปี	254	16.09
31 – 40 ปี	333	21.09
41 – 50 ปี	382	24.19
51 – 60 ปี	367	23.24
มากกว่า 60 ปี	156	9.88
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	462	29.26
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	534	33.82
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	134	8.49
ปริญญาตรี	377	23.88
สูงกว่าปริญญาตรี	25	1.58
อื่นๆ	47	2.98

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=1,579)	ร้อยละ
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	119	7.54
เกษตรกร	200	12.67
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	79	5.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	779	49.34
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	272	17.23
อื่นๆ	130	8.23
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	149	9.44
5 – 10 ปี	265	16.78
11 – 15 ปี	219	13.87
16 – 20 ปี	216	13.68
มากกว่า 20 ปี	730	46.23
6. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
1 - 3 ครั้ง	378	23.94
4 - 6 ครั้ง	527	33.38
7 - 9 ครั้ง	266	16.85
10 – 12 ครั้ง	136	8.61
มากกว่า 12 ครั้ง	83	5.26

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 57.31 เป็นเพศชาย ร้อยละ 42.69 มีอายุอยู่ระหว่าง 41–50 ปี ร้อยละ 24.19 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 51–60 ปี ร้อยละ 23.24 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 33.82 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 29.26 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 49.34 รองลงมามีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 17.23 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 46.23 รองลงมาระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 16.78 ความถี่ในการใช้บริการ
ต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาล 1-3 ครั้ง ร้อยละ 33.38

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการตอบสนองต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ

ความพึงพอใจการตอบสนองต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจการตอบสนองต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจการตอบสนอง				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
1.เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาล	3.23	0.98	64.62	ปานกลาง	1
2. เทศบาลได้ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาล	3.06	0.98	61.25	ปานกลาง	2
3. ประชาชนได้มีโอกาสในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินใจในการจัดกิจกรรมโครงการพัฒนาต่างๆ ของเทศบาล	3.02	1.02	60.39	ปานกลาง	5
4.เทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมในกระบวนการวางแผนพัฒนาเทศบาลตามขั้นตอน	2.97	1.04	59.39	ปานกลาง	8
5. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม โครงการต่างๆ	3.05	1.00	60.99	ปานกลาง	3
6. เทศบาลได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการการดำเนินงานของเทศบาล เช่น เป็นตัวแทนของชุมชนเป็นกรรมการตรวจรับ กรรมการติดตามและประเมินผลโครงการ เป็นต้น	3.00	1.03	60.00	ปานกลาง	6
7. เทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล	2.99	1.05	59.80	ปานกลาง	7
8. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งานงบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาล	2.84	1.07	56.82	ปานกลาง	11

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจการตอบสนอง				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
9. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานตามแผน โครงการ กิจกรรมการพัฒนาของเทศบาล	2.93	1.03	58.63	ปานกลาง	10
10. แผนงาน โครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้	2.95	1.05	59.08	ปานกลาง	9
11. แผน โครงการพัฒนาของเทศบาลในรอบปีที่ผ่านมาเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนและภาพรวมของชุมชนในด้านต่างๆ ดีขึ้น	3.04	1.01	60.77	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.01	1.03	60.16	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจการตอบสนองของประชาชนต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$) หรือร้อยละ 60.16 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาลมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=3.23$) หรือร้อยละ 64.62 ส่วนประเด็นประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=2.84$) หรือร้อยละ 56.82

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการตอบสนองต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ

ความพึงพอใจการตอบสนองของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจการตอบสนองของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจการตอบสนอง				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
1. การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน	3.27	1.04	65.42	ปานกลาง	1
2. การก่อสร้าง การปรับปรุงทางเดินเท้า	3.11	1.02	62.15	ปานกลาง	5
3. การก่อสร้างและบำรุงรักษาสะพาน ท่าเทียบเรือ	3.10	1.03	61.91	ปานกลาง	6

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจการตอบสนอง				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
4. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบท่อระบายน้ำ คู คลอง ระบายน้ำ และระบบการระบายน้ำ	3.04	1.08	60.71	ปานกลาง	8
5. การปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ	3.25	1.01	65.04	ปานกลาง	2
6. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปา หรือ ระบบ น้ำประปา	3.21	1.00	64.10	ปานกลาง	3
7. การจัดระเบียบระบบการจราจร	3.05	1.04	60.94	ปานกลาง	7
8. การปรับปรุงการจัดวางผังเมือง	3.02	1.00	60.43	ปานกลาง	9
9. การปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา และสถานที่นันทนาการ ต่างๆ	3.13	1.10	62.63	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.13	1.04	62.59	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจการตอบสนองต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.13$) หรือร้อยละ 62.59 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการก่อสร้าง การปรับปรุงถนนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=3.27$) หรือร้อยละ 65.42 ส่วนประเด็นการปรับปรุงการจัดวางผังเมืองมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.02$) หรือร้อยละ 60.43

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจการตอบสนองของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจการตอบสนอง				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
1. การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน	3.13	1.03	62.52	ปานกลาง	3
2. การพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ / ร้านค้า ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน	3.12	1.02	62.46	ปานกลาง	5
3. การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ	3.12	1.04	62.50	ปานกลาง	4

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจการตอบสนอง				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
4. การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวให้มีความรู้เพื่อพร้อมในการปฏิบัติงาน	3.07	1.00	61.48	ปานกลาง	6
5. การส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศ	3.00	1.05	60.06	ปานกลาง	8
6. การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น ประเพณีชักพระ การแข่งขันเรือยาว	3.31	1.08	66.12	ปานกลาง	1
7. การสนับสนุนและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนภายในชุมชนให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง	3.06	1.06	61.14	ปานกลาง	7
8. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การกำหนดและบังคับใช้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง	3.19	1.02	63.80	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.13	1.04	62.51	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจการตอบสนองต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.13$) หรือร้อยละ 62.51 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น ประเพณีชักพระ การแข่งขันเรือยาว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.31$) หรือร้อยละ 66.12 ส่วนประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าภายในชุมชนออกสู่ตลาดภายในประเทศและภายนอกประเทศมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.00$) หรือร้อยละ 60.06

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจการตอบสนองของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจการตอบสนอง				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
1. การบริหารจัดการการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	3.12	1.01	62.33	ปานกลาง	4
2. การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.18	0.97	63.56	ปานกลาง	1

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจการตอบสนอง				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
3. การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน	3.14	0.97	62.82	ปานกลาง	2
4. การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ	3.13	0.98	62.53	ปานกลาง	3
5. การรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.09	1.00	61.89	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.13	0.99	62.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจการตอบสนองต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.13$) หรือร้อยละ 62.63 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=3.18$) หรือร้อยละ 63.56 ส่วนประเด็นการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.09$) หรือร้อยละ 61.89

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
1. การจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชน	3.28	0.99	65.65	ปานกลาง	1
2. การบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.15	1.02	62.95	ปานกลาง	4
3. การจัดบริการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ และเด็กด้อยโอกาส	3.23	1.01	64.66	ปานกลาง	2
4. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน	3.14	1.04	62.80	ปานกลาง	5
5. การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่ายกลุ่มมูลนิธิต่างๆ ในชุมชน	3.10	0.98	61.93	ปานกลาง	6

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
6. การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยการจัดโครงการหรือกิจกรรมการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดโครงการออกกำลังกาย การจัดโครงการให้ความรู้ด้านสุขภาพ	3.19	1.03	63.80	ปานกลาง	3
7. การตรวจแผนกจ่ายจำหน่ายอาหารตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร	3.04	1.01	60.75	ปานกลาง	7
ภาพรวม	3.16	1.01	63.22	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.16$) หรือร้อยละ 63.22 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลในระดับชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=3.28$) หรือร้อยละ 65.65 ส่วนประเด็นการตรวจแผนกจ่ายจำหน่ายอาหารตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.04$) หรือร้อยละ 60.75

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
1. การให้ความสำคัญในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	3.24	0.99	64.79	ปานกลาง	2
2. การส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาระบบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ	3.20	0.99	64.03	ปานกลาง	5
3. การจัดโครงการที่เป็นกิจกรรมทางศาสนา	3.23	1.03	64.66	ปานกลาง	4
4. การส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์	3.18	1.04	63.53	ปานกลาง	7
5. การส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น ทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน	3.19	1.04	63.83	ปานกลาง	6
6. การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น	3.42	0.99	68.32	มาก	1
7. โรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและชุมชน	3.23	0.96	64.70	ปานกลาง	3

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
ภาพรวม	3.24	1.01	64.84	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) หรือร้อยละ 64.84 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) หรือร้อยละ 68.32 ส่วนประเด็นการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.18$) หรือร้อยละ 63.53

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และตรวจสอบการบริหารจัดการ	2.99	0.99	59.78	ปานกลาง	4
2. มีการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอรัปชั่นอย่างเป็นรูปธรรม	2.97	1.02	59.34	ปานกลาง	6
3. มีการจัดให้มีบริการในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	3.06	1.04	61.27	ปานกลาง	2
4. มีการจัดบริการช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลนครและประชาชน เช่น Hotline สายด่วน Line Facebook เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ	3.05	1.05	61.01	ปานกลาง	3
5. มีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมายที่บังคับใช้ ให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.09	0.98	61.81	ปานกลาง	1
6. มีความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการ	2.98	1.02	59.61	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.02	1.02	60.47	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.02$) หรือร้อยละ 60.47 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมายที่บังคับใช้ ให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=3.09$) หรือร้อยละ 61.81 ส่วนประเด็นมีการวางแผนในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาการทุจริต คอรัปชันอย่างเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=2.97$) หรือร้อยละ 59.34

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. ผลการประเมินความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีวิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข” มียุทธศาสตร์การพัฒนา 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจและการท่องเที่ยว การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมคุณภาพชีวิตยุทธศาสตร์ การศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และการบริหารจัดการที่ดี โดยแผนงานโครงการผ่านการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน การจัดทำแผนพัฒนาได้มีการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหาความต้องการ แล้วนำมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแสน บานแย้ม (Saen Banyaem, 2019)

2. ความพึงพอใจการตอบสนองจากการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจการตอบสนองของประชาชนต่อการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจการตอบสนองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนาเทศบาล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ระดับความพึงพอใจการตอบสนองของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการตอบสนองในระดับปานกลางทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ และมีค่าคะแนนใกล้เคียงกัน โดยเรียงตามลำดับคะแนน ได้ดังนี้ 1) การศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น 2) การส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4) โครงสร้างพื้นฐาน 5) เศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และ 6) การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (Sutham Khanabsak, 2019)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ควรมียุทธศาสตร์การวางแผนพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบ
- 1.2 ในด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ควรสนับสนุนส่งเสริมตลาดสินค้าชุมชนทั้งออนไลน์-ออฟไลน์ และให้โอกาสประชาชนร่วมจำหน่ายสินค้าในงานเทศกาลต่างๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น
- 1.3 ควรพัฒนาระบบและมาตรการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมในพื้นที่
- 1.4 ควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการของเทศบาลครอบคลุมทุกอาชีพและช่วงวัย
- 1.5 ควรจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมโครงการและกิจกรรมในทุกแผนงานภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น
- 1.6 ควรประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรดำเนินการวิจัยเปรียบเทียบการติดตามและประเมินผลการตอบสนองต่อวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีกับหน่วยงานอื่น

เอกสารอ้างอิง (References)

- Strategy and Fiscal Affairs. (2021). **Local Development Plan (B.E.2566-2570)**. Surat Thani: Surat Thani Municipalty. [In Thai]
- Ministry of Interior Regulation for Local Administration Strategy Compilation Guideline B.E. 2548 and the 3rd Updated on B.E. 2561. Bangkok: Office of the Council of State. [In Thai]
- Saen Banyaem. (2019). **Achievement of Decentralization Policy on Local Public Services: A Case Study of Four Areas in Samutprakarn Province**. The Journal of Development Administration Research. 9(2). (May–August 2019). 136-144. [In Thai]
- Sutham Khanabsak. (2019). **Satisfaction of Citizen on Public Services of Local Administrative Organizations in Fiscal Year 2017**. Inthaninthaksin Journal. 14(2). (July - December 2019). 153-173. [In Thai]