



โครงการติดตามประเมินผลแผนพัฒนา
เทศบาลนครนครปฐม
ประจำปี 2562

โดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
เมษายน 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 คำถามงานวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดการติดตามและประเมินผล	3
1.5 นิยามศัพท์	3
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย	
2.1 แผนงานและการประเมินโครงการ	5
2.2 รูปแบบการประเมินโครงการ	6
2.3 ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
2.4 แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - 2565) ของเทศบาลนครนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม	9
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	15
3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	16
3.4 วิธีการติดตามและประเมินผล	17
3.5 จริยธรรมในการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง	18
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.7 ขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์บรรลุตามตามเป้าหมายกำหนด	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ผลการประเมินการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาล การได้รับ ผลประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของ เทศบาลนครนครปฐม ในมุมมองของประชาชนในเขตเทศบาล นครนครปฐม	48
4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน โครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐม ในมุมมองของ ผู้บริหาร ผู้นำชุมชน แกนนำชุมชน	50
4.4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลนครนครปฐม	56
บทที่ 5 การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	61
5.2 การอภิปรายผลวิจัย	66
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองอย่างอิสระ ดังจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 50 กล่าวว่า การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 หน้า 14) ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจมากขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านทรัพยากรบุคคล งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดระบบการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล จนเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน จึงต้องมีการพัฒนาแผนพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นเครื่องมือและกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนแนวคิดเชิงนโยบายสู่การปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างแท้จริง ซึ่งการกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการสะท้อนระบบของการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

จากผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครนครปฐม 4 ปีที่ผ่านมา พบว่า ผลการดำเนินการเป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนครปฐม มีการประเมินผลการดำเนินงานของโครงการและกิจกรรมของแต่ละยุทธศาสตร์ การดำเนินโครงการส่วนใหญ่บรรลุตามเป้าหมาย และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลระดับที่ดี ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจระบบการบริหารจัดการโดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชน แต่เนื่องจากสถานการณ์แวดล้อมด้านสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการกำกับ ติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครนครปฐมต้องมีการปรับระบบการติดตามและระบบการประเมินผลที่สามารถบ่งชี้ความสำเร็จของผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นได้ตามตัวชี้วัด หรือตอบโจทย์ในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ และบรรลุตามเป้าหมายของพันธกิจที่วางไว้ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง ปรับเปลี่ยน และปรับโฉมการดำเนินการของเทศบาลนครนครปฐมในอนาคต

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานตามที่ได้กำหนดไว้ เทศบาลนครนครปฐม จึงต้องมีการประเมินผลที่ได้ดำเนินการออกแบบระบบการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลนครปฐม เพื่อทราบความก้าวหน้าและผลการดำเนินงาน

ว่าบรรลุวัตถุประสงค์อย่างไร สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยได้มีคู่มือ การติดตามและประเมินผลการจัดทำแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการประเมินแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและให้ส่งผลการประเมินไปยังหน่วยติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation Unit) องค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงจะเป็นศูนย์กลาง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและประเมินผล ตลอดจนเป็นศูนย์กลาง ในการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมของจังหวัด เป็นผู้กำกับติดตามเดือนรายล่วงหน้า อย่างเป็นทางการว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร การดำเนินการตามแผนที่เกิดขึ้น เป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้บรรลุผลได้ในทุกช่วง ของแผนในอนาคต คณะผู้บริหารเทศบาลนครนครปฐมจึงมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาและ พัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนและภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนเข้ามา มีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อร่วมกันกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น ร่วมตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการทำงานของคณะผู้บริหาร เพื่อให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนายั่งยืน

เทศบาลนครนครปฐมจึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทำหน้าที่เป็น ผู้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครนครปฐมประจำปี พ.ศ. 2562 โดยเลือกใช้เครือข่ายสถาบันทางวิชาการในพื้นที่ เข้ามาเป็นผู้ประเมินผล การดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงนำไปประกอบการตัดสินใจและออกแบบระบบ การบริหารงาน เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามความต้องการของประชาชน ในเขตเทศบาลนครปฐมในระยะต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อติดตามความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ที่บรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนด
2. เพื่อประเมินการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาล การได้รับผลประโยชน์ต่อ ผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐม
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละ ยุทธศาสตร์เทศบาลนครนครปฐม
4. เพื่อสร้างข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลนครนครปฐม

1.3 คำถามงานวิจัย

1. ผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร
2. ผลการประเมินการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาล การได้รับผลประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐมในมุมมองของผู้บริหาร ผู้นำชุมชน แกนนำชุมชน และประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐมเป็นอย่างไร
3. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์เทศบาลนครนครปฐมในมุมมองของผู้บริหาร ผู้นำชุมชน แกนนำชุมชน และประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐม เป็นอย่างไร
4. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐมควรเป็นอย่างไร

1.4 กรอบแนวคิดการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการทำงานเป็นระบบและกลไกเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์กร โดยเชื่อว่า การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อการบริหารจัดการครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสุขภาพ ที่จะนำไปสู่การสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร พื้นฐานการติดตามและประเมินวัดผลการดำเนินการหรือการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่องค์กรกำหนดไว้ นั้น ต้องอาศัยทีมผู้ประเมินผลเป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม วัดประเมินผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ ข้อมูลจากการสะท้อนประเด็นปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน วัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพจากโครงการและกิจกรรม เพื่อนำข้อมูลทุกมิติมาเปรียบเทียบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนงาน กิจกรรม หรือโครงการตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลจะเป็นการวิเคราะห์เชิงระบบ เน้นการนำใช้ศักยภาพในการจัดการด้วยกระบวนการทบทวนในแต่ละยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า ปัญหาและความต้องการ การเข้าร่วมในการดำเนินการ การสนับสนุนงบประมาณ การเลือกใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าและคุ้มค่า การบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด และประเมินผลของโครงการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในรอบต่อไป

1.5 นิยามศัพท์

แผนพัฒนาเทศบาลนครนครปฐมประจำปี พ.ศ. 2562 หมายถึง การปฏิบัติงานของเทศบาลนครนครปฐมที่ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐมประจำปี พ.ศ. 2562

การรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาล หมายถึง ความเข้าใจ การได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนครปฐมในการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐมประจำปี พ.ศ. 2562 ในมุมมองของผู้บริหาร ผู้นำชุมชน แกนนำชุมชน และประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐม

การได้รับผลประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานโครงการ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมตามตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐมประจำปี พ.ศ. 2562 ในมุมมองของผู้บริหาร ผู้นำชุมชน แกนนำชุมชน และประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐม

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ที่บรรลุตามตามเป้าหมายที่กำหนด
2. รายงานประเมินตนเองต่อการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาล การได้รับผลประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐม
3. รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม
4. ข้อเสนอแนะต่อการวางระบบและกลไกการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐม

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย

2.1 แผนงานและการประเมินโครงการ

ในการดำเนินงานขององค์การไม่ว่าในภาครัฐบาลหรือภาคเอกชนที่เป็น การดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องมีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ของการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ภายใต้สถานการณ์และ สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การวางแผนกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของ องค์การนั้น ต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ทั้งการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ตลอดจน มีพัฒนาการตามลำดับขั้นและวางแผนอย่างครอบคลุมเพื่อบูรณาการและประสานงาน กิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นหนึ่งเดียว ซึ่งการวางแผนงานจึงเป็นหน้าที่สำคัญที่เป็นหลักการ ในการบริหารและวางแผนในการจัดการของการทำงาน (Stephen Robbins and Mary Coulter, 1996 : 228-229 อ้างถึงใน พวงรัตน์ เกษรแพทย์ 2543 : 31) ด้วยการ จัดการคน การสั่งการ การบริหารจัดการทั่วไป เพื่อให้การดำเนินการบรรลุผลของ การทำงานตามแผนงานที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า ผ่านขั้นตอนการวิเคราะห์และกำหนด แผนงานก่อนการนำมาใช้ปฏิบัติการจริง

การประเมินโครงการ เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำรายงานสรุป เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ ในการทำงานสูงสุด การประเมินโครงการจึงเป็นการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ เพื่อกำหนดคุณค่าหรือกิจกรรมสำหรับการทำโครงการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยหลายกิจกรรมในการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานให้เป็นไปตาม ที่คาดหวังและเกิดผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า มีกระบวนการทำงาน การดำเนินงาน และมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การประเมินโครงการถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ ในการบริหารโครงการ มีหน้าที่ในการหาข้อมูลเพื่อนำมาพิสูจน์ให้เห็นการดำเนินงาน ของโครงการประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความคุ้มค่ากับการลงทุนหรือทรัพยากร ที่เสียไป โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหลักการประเมิน โครงการตามหลักนักวิชาการของรอสซีและฟรีแมน (Peter H. Rossi and Howard E. Freeman.1993) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) การพิจารณาคุณค่าและการคาดคะเนประโยชน์ของโครงการ
- 2) การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารโครงการ
- 3) การตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินโครงการ
- 4) การวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของโครงการ เพื่อการตัดสินใจในการสนับสนุนโครงการ
- 5) การตรวจสอบการดำเนินโครงการบรรลุถึงเป้าหมายของโครงการ

2.2 รูปแบบการประเมินโครงการ

การประเมินมีหลายรูปแบบและมีการพัฒนาการมาตามหลักการและเหตุผลที่แตกต่างกันมีจุดอ่อน จุดเด่น และประโยชน์แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสภาพโครงการ ดังนี้

2.2.1 การประเมินโครงการแบบการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)

เป็นการประเมินโครงการที่ยึดผลงานในเชิงปริมาณที่สามารถวัดได้ โดยใช้หลักทางสถิติและรูปแบบการประเมินที่เน้นการทดลอง ข้อมูลได้จากการสำรวจและผลงานที่เกิดขึ้นจะนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบหาโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ การประเมินโครงการแบบการวิเคราะห์ระบบร่วมกับเทคนิคการวางแผนการจัดการให้สอดคล้องกับงบประมาณที่เรียกว่า PPBS (Planning, Programming and Budgeting System) (Rivlin.1971)

2.2.2 การประเมินโครงการแบบยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Behavioral Objectives)

เป็นการประเมินโครงการที่ยึดวัตถุประสงค์ในการประเมิน ซึ่งไทเลอร์ (Tyler, 1967) เป็นผู้คิดค้นแนวคิดในการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้ โดยเชื่อว่า จุดมุ่งหมายที่กำหนดมีความชัดเจนและจะเป็นแนวทางในการประเมินโครงการได้ โดยหลักการประเมินจะมีจุดมุ่งหมายของการศึกษา ประสพการณ์ และการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ว่าบรรลุตามจุดมุ่งหมายหรือไม่

2.2.3 การประเมินโครงการแบบยึดการตัดสินใจเป็นหลัก (Decision Making)

เป็นการประเมินโครงการที่ยึดรูปแบบหรือกระบวนการตัดสินใจเป็นบรรทัดฐาน โดยผู้ประเมินจะนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจว่าจะดำเนินการอย่างไร ทั้งนี้ สต๊อปเปิลบีม (Stufflebeam and others, 1983) เป็นผู้พัฒนารูปแบบการประเมินที่เรียกว่า "CIPP Model" C = Context สภาพแวดล้อม I = Input ปัจจัยนำเข้าเบื้องต้น P = Process กระบวนการ P = Product ผลผลิต โดยการประเมินสภาพแวดล้อม เป็นการประเมินเพื่อค้นหาเหตุผลในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยจะระบุถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในที่อาจจะมีผลกระทบต่อโครงการ ระบุถึงความต้องการและโอกาสต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการคาดการณ์ปัญหาและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อได้วิเคราะห์สภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการตามการประเมินสภาพแวดล้อม 2 วิธี คือ การประเมินตามสถานการณ์ที่เน้นการหาอิทธิพลภายนอกเพื่อมาปรับปรุงแก้ไขระบบให้ดีขึ้น และนำไปสู่สถานการณ์ข้อมูลที่เกิดขึ้นในอนาคต เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของโครงการและบรรลุตามวัตถุประสงค์ และการประเมินปัจจัยนำเข้าเบื้องต้น เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับการกำหนดวิธีการประเมินการใช้ทรัพยากรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ โดยต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถภาพและความรับผิดชอบของบุคคล ของหน่วยงานที่จะบริหารโครงการ กลยุทธ์ หรือวิธีการที่จะทำให้โครงการบรรลุผล พิจารณารูปแบบของข้อมูลที่จะช่วยสนับสนุนการนำใช้

กลยุทธ์ที่นำไปประเมิน ซึ่งการประเมินข้อมูลการนำเข้าจะเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลที่มุ่งเน้น การหาข้อมูลที่ดีที่สุดในการนำเข้า เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือกลวิธีของการดำเนินโครงการ การตัดสินใจนำเข้าของข้อมูลต้องพิจารณาให้รอบคอบว่า สามารถนำข้อมูลไปบริหารจัดการโครงการได้ ส่วนการประเมินกระบวนการเป็นการประเมิน เพื่อการควบคุม การบริหารโครงการ ผลของการประเมินจะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารโครงการ ใช้ปรับปรุงโครงการให้เหมาะสมกับการดำเนินการและการบรรลุวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการจำแนกกระบวนการออกเป็น 3 อย่าง คือ การตรวจสอบความบกพร่องของการดำเนินงานโครงการ การนำเสนอข้อมูลเพื่อนำไปสู่ การตัดสินใจ และดำรงไว้สำหรับการเป็นโครงการที่ดี ทั้งนี้ การประเมินหรือการวิเคราะห์ ความเหมาะสมหรือการคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ต้องสามารถประเมินการบริหารโครงการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถประเมินความเหมาะสมในรูปแบบโครงการที่ได้กำหนด ขึ้น หากต้องทำการประเมินการบริหารโครงการแล้ว ต้องรายงานการบรรลุวัตถุประสงค์ ของโครงการร่วมด้วย และการประเมินผลงานเป็นการประเมินตามจุดมุ่งหมาย เพื่อพิจารณา ตัดสินใจหรือแสดงความเห็นต่อความสำเร็จของโครงการในขณะที่กำลังดำเนินงานอยู่ เมื่อเสร็จสิ้นโดยต้องเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่เกิดขึ้นหรือตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อม โครงการข้อมูลนำเข้าหรือทรัพยากรโครงการและ กระบวนการ

2.2.4 รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจคุณค่า (Judgmental Evaluation Model)

เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมสารสนเทศเพื่อกำหนด และวินิจฉัยคุณค่าของนโยบาย แผนงาน และโครงการ ได้แก่รูปแบบการประเมินของ สเตค (Stake, 1967) สคริฟเวน (Scriven, 1967) และโพรวัส (Provus, 1971) โดย บทบาทของนักประเมิน คือ การตัดสินใจคุณค่า

2.3 ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดว่า ระบบติดตามและการวางระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากระบบการบริหาร แผนทั้งหมด ดังนั้น ระบบอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าแผนพัฒนาการดำเนินการจึงเป็นเหมือน บริบทที่จะส่งผลต่อการบริหารแผน และจะส่งผลการติดตามและประเมินผลด้วยกัน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2554) ระบบติดตามและประเมินผลฯ จึงมีกรอบคิด วางแผนการติดตามและประเมินผลที่เริ่มจากการได้รับทรัพยากรไปดำเนินงาน เน้นการติดตามการใช้ทรัพยากร เมื่อเทียบกับเวลาการติดตามความก้าวหน้าของ ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ การวางระบบติดตาม จึงเป็นการสร้าง ระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผนเพื่อให้งานดำเนินงานต่อไป

จนจบตามเวลาและยังมีระบบประเมินผล เมื่อผลที่เกิดขึ้นในส่วนของผลผลิตและผลลัพธ์ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์ ระบบการติดตามประเมินผลจะได้รับผลจากการจัดทำแผนปฏิบัติการ ถ้าแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผล ทำให้เกิดระบบการติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบ หากแผนไม่เอื้อต่อการติดตาม ขาดความชัดเจนหรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติการก็ส่งผลให้ระบบติดตามและประเมินผลเกิดปัญหาได้

2.3.1 หลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยกำหนด

กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาการบริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการของกระทรวงมหาดไทย และเพื่อส่งเสริมให้เกิดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยใช้หลักการประเมินผลการดำเนินงานในระบบเปิด (Open System Evaluation) คือ ให้องค์กรกลางที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ประเมินและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมิน โดยในระดับการดำเนินโครงการตามแผนประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการเป็นกรอบในการประเมิน เพื่อให้เกิดความชัดเจนเป็นระบบมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ

2.3.2 เกณฑ์มาตรฐาน (Standard Criteria) และตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการ

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เกณฑ์มาตรฐาน (Standard Criteria) 8 เกณฑ์ ดังนี้

1. เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) ของโครงการ ที่แสดงถึงความสำเร็จ/ ล้มเหลวของโครงการ

2. เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของโครงการ ที่แสดงถึงความคุ้มค่า ต่อหน่วยค่าใช้จ่ายของโครงการ เป็นการเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้ กับทรัพยากรที่ใช้ไปในการดำเนินการ ทรัพยากรที่ใช้นอกจากงบประมาณแล้ว ยังหมายรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการและเวลาที่ใช้ไปในการดำเนินงาน โดยมีตัวชี้วัดประกอบด้วย สัดส่วน ผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัด ทรัพยากร การจัดการ

3. เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) ของโครงการ ที่แสดงถึงการได้รับประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เป็นเกณฑ์พิจารณาระดับการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน โดยพิจารณาจากผลลัพธ์การดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากร กลุ่มเป้าหมายตามโครงการ มีตัวชี้วัดประกอบด้วย ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับของการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสียหายของโครงการ

4. เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts) ของโครงการ ที่แสดงถึงผลกระทบต่อการดำรงชีพของประชาชนและสิ่งแวดล้อม พิจารณาผลกระทบโดยรวมต่อประชากร

กลุ่มเป้าหมาย ชุมชน สังคม และหน่วยงาน เป็นผลกระทบระยะยาว ผลกระทบอาจมีทั้งมุ่งหวัง (Intended impacts) และผลกระทบที่ไม่ได้มุ่งหวัง (Unintended impacts) อาจเป็นด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ มี 3 ตัวชี้วัด คือ คุณภาพชีวิต ทัศนคติและความเข้าใจ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

5. เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance) ของโครงการ ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานของโครงการที่สามารถแก้ปัญหาของท้องถิ่นอย่างเร่งด่วน และตรงต่อความต้องการของประชาชนในภาพรวม โดยพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาตามที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด กล่าวคือ ประเด็นปัญหาหลัก มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา และความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

6. เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) ของโครงการ ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานของโครงการที่ส่งเสริมให้สามารถพึ่งพาตัวเองได้ และก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม โดยพิจารณาระดับความต่อเนื่องของกิจกรรมว่าจะสามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยไม่มีการใช้งบประมาณจากภายนอกโครงการ ความสามารถในการเลี้ยงตัวเองได้ ความสามารถในการขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่ใหม่ ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ ความอยู่รอดทางเศรษฐกิจ (Economic Viability) สมรรถนะด้านสถาบัน (Institutional Capacity) และความเป็นไปได้ในการขยายผล

7. เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) ของโครงการ ที่แสดงถึงความเท่าเทียมกันของผู้รับประโยชน์จากโครงการ โดยพิจารณาถึงผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ยึดหลักว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายจะได้รับหลักประกัน ความเสมอภาค ความทั่วถึงในการรับบริการ การจัดสรรคุณค่า และการกระจายผลตอบแทนที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ ความเป็นธรรมระหว่างเพศ และความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น

8. เกณฑ์ความเสียหาย (Externalities) ของโครงการ ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานของโครงการที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาว่าการดำเนินงานตามโครงการก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบด้านลบต่อสังคมหรือชุมชน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม

2.4 แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - 2565) ของเทศบาลนครนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

เทศบาลนครนครปฐม ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครไปตามเส้นทางถนนเพชรเกษม 56 กิโลเมตร หรือตามเส้นทางถนนบรมราชชนนี 51 กิโลเมตร และตามเส้นทางรถไฟ 62 กิโลเมตร เทศบาลนครนครปฐมเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล จัดตั้งตามพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาล

ตามหัวเมือง รัตนโกสินทร์ศก 127 เมื่อปี พ.ศ. 2453 มีพื้นที่ในความรับผิดชอบในขณะจัดตั้งประมาณ 5.28 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ในตำบลพระปฐมเจดีย์ทั้งตำบล ต่อมาเมื่อมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 แล้ว จึงมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองนครปฐม พ.ศ. 2478 ประกาศเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2478 (ในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 52 หน้า 1666 ลงวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2478) และมีการยกฐานะเป็นเทศบาลนครตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครนครปฐม จังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2542 (ให้ไว้ ณ วันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ.2542 เป็นปีที่ 54 ในรัชกาลปัจจุบัน) ปัจจุบันเทศบาลนครนครปฐม มีพื้นที่ 19.85 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นพื้นที่ประมาณ 12,406.25 ไร่ (ตามพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองนครปฐม พ.ศ. 2534 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 108 ตอนที่ 211 ลงวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2534) คือ

1. ตำบลพระปฐมเจดีย์ (ทั้งตำบล พื้นที่เขตเทศบาลเดิม 5.28 ตารางกิโลเมตร)
 2. ตำบลนครปฐม หมู่ที่ 5 7 8 9
 3. ตำบลบ่อพลับ หมู่ที่ 1 3 4 5 8 9
 4. ตำบลพระประโทน หมู่ที่ 1 2 4 6 7 8 9
 5. ตำบลห้วยจรเข้ม หมู่ที่ 1 2 4 6 7
 6. ตำบลสนามจันทร์ หมู่ที่ 1 2 3 6
 7. ตำบลบางแพม หมู่ที่ 9
 8. ตำบลลำพญา หมู่ที่ 1 2 3
 9. ตำบลหนองปากโลง หมู่ที่ 5
- (หมู่บ้านที่ขีดเส้นใต้ คือ หมู่บ้านที่เข้ามาอยู่ในเขตเทศบาลทั้งหมด)

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลนครปฐม	ตำบลบ่อพลับ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลพระประโทน	ตำบลธรรมศาลา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยจรเข้ม	ตำบลสนามจันทร์ ตำบลบางแพม (ม.9)
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลลำพญา	ตำบลหนองปากโลง

วิสัยทัศน์เทศบาลนครนครปฐม

“จัดการศึกษาและบริการสาธารณะสู่ความเป็นเลิศ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี มุ่งสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน”

แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - 2565) ของเทศบาลนครนครปฐม อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคมและชุมชน มีแนวทางการพัฒนาดังนี้
 - 1.1 การส่งเสริมคุณธรรม ความสามัคคี เอื้ออาทร และสมานฉันท์ของประชาชน
 - 1.2 การส่งเสริมความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัวและชุมชน
 - 1.3 การพัฒนา ส่งเสริมงานสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์กับ ผู้ประสบภัยพิบัติ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ
 - 1.4 การส่งเสริม สนับสนุน ป้องกัน และแก้ไขปัญหาเสพติดอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
 - 1.5 การส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำข้อมูลพื้นฐานและแผนแม่บทชุมชน พึ่งตนเองของชุมชน
 - 1.6 การรักษาความสงบเรียบร้อยและสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา และศาสนา ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว
 - 2.1 การพัฒนาและส่งเสริมการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างทั่วถึง ได้มาตรฐาน
 - 2.2 การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
 - 2.3 การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการพัฒนาการศึกษา
 - 2.4 การส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม ประเพณี นันทนาการ และภูมิปัญญาท้องถิ่น
 - 2.5 การพัฒนาและส่งเสริมการออกกำลังกาย การกีฬาเพื่อสุขภาพ
 - 2.6 การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว
 - 2.7 การสนับสนุนการจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ งานพระราชพิธี งานรัฐพิธี และงานวันสำคัญทางศาสนา
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริการสาธารณะ
 - 3.1 การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้มีมาตรฐานสูงและครอบคลุมทุกพื้นที่
 - 3.2 การพัฒนา ป้องกันระบบน้ำท่วม และระบบบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
 - 3.3 การพัฒนาระบบประปาให้มีคุณภาพ มาตรฐาน และปริมาณเพียงพอ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - 4.1 การส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนทุกเพศ วัย มีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ
 - 4.2 การพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค (ปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่)

- 4.3 การส่งเสริมการรักษามาตรฐานอาหารและการบริการให้ถูกสุขลักษณะ
- 4.4 การพัฒนาระบบเฝ้าระวังสุขาภิบาลตลาด
- 4.5 การส่งเสริม สนับสนุน การจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม (มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน)
- 4.6 การปลูกฝังจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชน เยาวชน และนักเรียนในสถานศึกษา
- 4.7 การส่งเสริม สนับสนุน การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และความสะอาดของพื้นที่ (มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน)
- 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
 - 5.1 การพัฒนา ส่งเสริมอาชีพ และเพิ่มรายได้ให้ประชาชน
 - 5.2 การส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
- 6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร
 - 6.1 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น
 - 6.2 การพัฒนาการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ประหยัด และเกิดความคุ้มค่า
 - 6.3 การพัฒนาบุคลากรของเทศบาล โดยให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง
 - 6.4 การพัฒนา ปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ อาคาร สถานที่ และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน
 - 6.5 การปรับปรุงและพัฒนารายได้อย่างทั่วถึง ถูกต้อง และเป็นธรรม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนทร เกิดแก้ว (2540 : 10-11 อ่างใน สมทรง กิจจาชาญชัยกุล, 2550) ได้ให้ความหมายว่า การติดตาม หมายถึง กระบวนการวัดหรือการตรวจสอบที่ทำกันเป็นประจำ การวัด และการตรวจสอบดังกล่าว ได้แก่ การวัดนำเข้า กิจกรรม และผลผลิต ที่เกิดขึ้นในช่วงของการดำเนินโครงการ โดยวัตถุประสงค์ของการติดตามเพื่อต้องการชี้ให้เห็นสถานการณ์ของโครงการให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ในเรื่องการใช้ทรัพยากร การปฏิบัติตามกิจกรรมต่างๆของโครงการที่เป็นปัญหาได้ทันทั่วทั้งหรือกล่าวได้อีกว่า การติดตามเป็นเครื่องมือพื้นฐานเบื้องต้นสำหรับการปรับปรุงการบริหารโครงการ โดยการติดตามโครงการแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1) การติดตามผลการปฏิบัติงานที่งบประมาณกำหนดไว้หรือไม่ 2) การติดตามประสิทธิภาพของโครงการ ติดตามเมื่อมีการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตโครงการได้ใช้กรรมวิธีหรือเทคนิคการดำเนินงานที่ประหยัดที่สุด และเปรียบเทียบให้เห็นสัดส่วนของผลผลิตกับปัจจัยนำเข้าของโครงการ 3) การติดตามประสิทธิภาพของโครงการโดยก่อให้เกิดผลผลิตตามที่กำหนดไว้ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. (2560). โครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา กลุ่มจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560. พบว่า การประเมินโครงการโดยใช้ CIPP โมเดล พบว่า ผลการประเมินบริบท (C) โครงการมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด ความต้องการของประชาชน ชุมชน พื้นที่ วัฒนธรรม หรือแผนพัฒนา มีโครงการบางส่วนมีความไม่สอดคล้องกันระหว่างวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย กิจกรรม และงบประมาณ มีความซ้ำซ้อนกับงบประมาณส่วนอื่นหรือมีความสับสน เกี่ยวกับผู้รับผิดชอบหลัก ทำให้ต้องมีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณและเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ ซึ่งส่งผลทำให้เสียโอกาสและเสียเวลาในการพัฒนา ผลการประเมินปัจจัย (I) พบว่า กิจกรรมโครงการ ส่วนใหญ่มีลักษณะการดำเนินการโดยการจ้างเหมา ทำให้มีผู้ดำเนินการที่ชัดเจนและมีศักยภาพ โครงการส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านพื้นที่ดำเนินโครงการ ผลการประเมินกระบวนการ (P) พบว่า โครงการโดยส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้โดยดี อาจมีปัญหาในการดำเนินการบ้าง แต่ก็ได้ดำเนินการแก้ไขโดยคณะกรรมการ ทำให้มีบางโครงการล่าช้ากว่ากำหนดหรือมีการโอนเปลี่ยนแปลงเพื่อความเหมาะสมผลการประเมินผลผลิต (P) พบว่าโครงการในปีงบประมาณ 2560 (ปกติ) ส่วนใหญ่ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด แม้บางโครงการขอขยายเวลาในการดำเนินการแต่ก็คาดว่าจะแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ได้ขอขยายไว้ในขณะที่โครงการของปีงบประมาณ 2560 (เพิ่มเติม) จะมีปัญหาในการดำเนินการค่อนข้างมาก ทั้งนี้เนื่องจากเป็นโครงการเร่งด่วน มีขนาดใหญ่ และใช้งบประมาณมากเกือบทุกโครงการ มีการขยายเวลาส่งผลให้ไม่สามารถประเมินผลผลิตโครงการได้ และ ผลการประเมินผลลัพธ์ (O) หลายโครงการมีตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายทางด้านเศรษฐกิจ เช่น เศรษฐกิจของกลุ่มจังหวัด รายได้ต่อคนต่อปี อัตราการว่างงาน ผลผลิตต่อไร่ เป็นต้น ซึ่งตัวชี้วัดเหล่านี้ มักจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอื่นค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะเศรษฐกิจในช่วงแผนพัฒนาฉบับนี้ที่อยู่ในภาวะถดถอย ทำให้ผลลัพธ์ของโครงการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีเพียง ตัวชี้วัดจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวที่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยโครงการติดตามประเมินผลแผนการพัฒนาเทศบาลนครนครปฐม ประจำปี พ.ศ. 2562 เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ที่ใช้วิธีระเบียบวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1. ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้นำชุมชน (ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชน) ผู้นำท้องถิ่น (นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลที่เกี่ยวข้อง) ผู้นำภาคประชาชน (ปราชญ์ชาวบ้าน ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพชุมชน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ) ผู้แทนในชุมชน (ผู้ทรงคุณวุฒิ ตำรวจ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ครูและผู้แทนชมรมผู้ประกอบการธุรกิจ ประธานชมรมผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุ ผู้แทนกลุ่มสตรี ผู้แทนอาสาสมัครสาธารณสุข กลุ่มเด็กและเยาวชน และประชาชนทั่วไป จาก 4 เขตเลือกตั้ง 72 ชุมชนในพื้นที่เทศบาลนครนครปฐม

3.1.2 เกณฑ์การคัดเลือก

1) ตัวแทนของชุมชนประกอบด้วย ตัวแทนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง ตัวแทนภาคท้องถิ่น ได้แก่ ประธานชุมชน จำนวน 10 ราย โดยใช้แนวทางการสนทนากลุ่มก่อนเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ การเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการพร้อมสังเกตแบบมีส่วนร่วม กิจกรรม การสนทนากลุ่ม จำนวน 2 วัน จำนวน 2 ครั้ง สัมภาษณ์เจาะลึกไม่เกิน 30 นาที จนข้อมูลอิ่มตัว

2) ผู้นำภาคประชาชน (ปราชญ์ชาวบ้าน ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพชุมชน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ) ผู้แทนในชุมชน (ผู้ทรงคุณวุฒิ ตำรวจ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ครู และผู้แทนชมรมผู้ประกอบการธุรกิจ ประธานชมรมผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุ ผู้แทนกลุ่มสตรี ผู้แทนอาสาสมัครสาธารณสุข กลุ่มเด็กและเยาวชน ตอบแบบสอบถามก่อนเข้าร่วมโครงการ ร่วมกิจกรรมในโครงการ กิจกรรมการสนทนากลุ่ม จำนวน 2 ครั้ง ครั้งละ 2 วัน

3.1.3 เกณฑ์การคัดออก

- 1) กลุ่มตัวอย่างเสียชีวิต หรือ
- 2) เจ็บป่วยหนักจนไม่สามารถให้ข้อมูลได้ หรือ
- 3) ไม่ประสงค์จะให้ข้อมูล

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 และการเข้าร่วมในการวิจัยของผู้ให้ข้อมูลเป็นโดยสมัครใจ และสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผลและไม่สูญเสียประโยชน์ที่พึงได้รับ เช่น ผลประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง การบริการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาล เป็นต้น

3.1.4 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลตามเกณฑ์ที่กำหนดเบื้องต้น โดยสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากเทศบาลนครนครปฐม ประกอบกับการเลือกกลุ่มตัวแบบเจาะจง โดยคัดเลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่มีเกณฑ์ตามที่กำหนดและตามระยะเวลาที่เก็บข้อมูล ทั้งนี้ การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะเลือกทั้งหมดที่ผ่านเกณฑ์กำหนด

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยเครื่องมือเชิงปริมาณและเครื่องมือเชิงคุณภาพ ได้แก่

3.2.1 เครื่องมือเชิงปริมาณ

เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับผลประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานโครงการของเทศบาลนครนครปฐม ประจำปี พ.ศ. 2562 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาล

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลในภาพรวม

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

3.2.2 เครื่องมือเชิงคุณภาพ

เป็นแนวคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่มเป้าหมาย เป็นแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์วิจัย คำถามสำหรับการประชุมกลุ่มย่อย ผู้นำชุมชน/กลุ่มสตรี/อสม./ผู้สูงอายุและภาคเครือข่ายเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม ประจำปี พ.ศ. 2562 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามด้านผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

ส่วนที่ 2 คำถามความพึงพอใจในภาพรวมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์

3.2.3 เครื่องบันทึกเสียง

มีการใช้อุปกรณ์บันทึกเสียงในขณะสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์

3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

3.3.1 การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแนวคำถามที่ใช้ในการวิจัยกลุ่มเป้าหมายไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานในชุมชน การประเมินโครงการ การประเมินแผนงานโครงการ จำนวน 3 ท่าน หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency; *IOC*) ของแนวคำถาม เมื่อตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ได้ค่า $CVI = 0.90$ แล้วนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแนวคำถามไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือต่อไป

3.3.2 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแนวคำถามไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือไป โดยการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมือนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบความชัดเจนของข้อความ คำถาม และความเชื่อมโยงของข้อความ โดยใช้วิธีการทดสอบซ้ำ (Test-Retest Reliability) โดยค่าความเชื่อมั่นแบบแอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.87

3.3.3 การตรวจสอบเครื่องมือเชิงคุณภาพ

1) ความเชื่อถือได้ (Credibility) ของข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิจัยแบบมีขั้นตอนที่ชัดเจน กำหนดเกณฑ์ของผู้ให้ข้อมูลชัดเจน ในการดำเนินกิจกรรมตามการจัดรูปแบบที่วางแผนไว้ การถอดเทปการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ และตรวจสอบโดยการฟังเทปสัมภาษณ์ซ้ำ ตรวจสอบเนื้อหาความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลกับผู้ให้สัมภาษณ์อีกครั้ง เมื่อมีข้อสงสัยในข้อมูลได้มีการสอบถามจากผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกครั้ง

2) การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ให้ข้อมูล โดยการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ การพูดคุยเรื่องทั่วไปเพื่อสร้างความคุ้นเคย และการแสดงออกที่เป็นมิตร ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นและแสดงออกได้อย่างเต็มที่ พร้อมทั้งสะท้อนข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้วิจัยตลอดการสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่ม

3) การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Triangulation) โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

3.1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) จะเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ คือนั้นมีความเหมือนกันหรือไม่

ซึ่งถ้าทุกแหล่งข้อมูลพบว่าได้ข้อค้นพบมาเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่แหล่งสถานที่ การเก็บข้อมูลแตกต่างกัน

3.2) การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation)

3.3) การรวบรวมข้อมูลหลายวิธีการเก็บข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยในการศึกษาจะใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วมควบคู่กับการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งการศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบ แล้วนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน หากข้อมูลที่ได้มีความแตกต่างกันหรือขัดแย้งกัน ผู้วิจัยจะเข้าไปเก็บข้อมูลใหม่อีกครั้ง เพื่อให้มีความถูกต้องตามความเป็นจริงที่สุด

3.4) ความสามารถในการยืนยันข้อมูล (Conformability) การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต และผลการวิเคราะห์ข้อมูล อย่างเป็นระบบโดยการคืนข้อมูล ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล

3.4 วิธีการติดตามและประเมินผล

การติดตามประเมินผลครั้งนี้ ใช้รูปแบบการประเมินผลแบบมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการ ทีมติดตามประเมินผลจึงจัดกระบวนการในการติดตามและประเมินผล ดังนี้

ระยะที่ 1 การสร้างเข้าใจร่วมกัน ผู้ติดตามประเมินผลจะวางแนวทางการติดตามและประเมินผลระหว่างทีมประเมินผลภายนอกและทีมดำเนินงานแต่ละแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาล **ผลลัพธ์** เกิดแนวทางของการติดตามและประเมินผลโดยกระตุ้นการเรียนรู้ของบุคลากรในเทศบาลนครนครปฐม ซึ่งทำให้ทุกคนให้ความร่วมมือและเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ

ระยะที่ 2 การประเมินผลการดำเนินงาน เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ วิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามรายยุทธศาสตร์ เน้นกระบวนการ PDCA พร้อมประเมินการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ การรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาล การได้รับผลประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐม ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ ผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม โดยทีมติดตามและประเมินผลจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้และส่วนเสีย จากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาล **ผลลัพธ์** ปัจจัยนำเข้ากระบวนการดำเนินการ ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ ตามการรับรู้ ตามการได้รับผลประโยชน์ และความพึงพอใจในภาพรวม

ระยะที่ 3 การประเมินผลการดำเนินการ เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์ผลร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการถึงความสำเร็จของโครงการ กระบวนการที่นำไปสู่ความสำเร็จ เจือจางของการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค บทเรียนและการเรียนรู้

จากการดำเนินการตามแผนงานยุทธศาสตร์ **ผลลัพธ์** ชุดข้อมูลนำไปสู่การปรับปรุงปรับเปลี่ยน ปรับโฉมในการพัฒนาเทศบาลนครนครปฐมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในปีต่อไป

3.5 จริยธรรมในการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

จรรยาบรรณของนักวิจัยเป็นสิ่งที่สำคัญ การวิจัยที่เกี่ยวกับมนุษย์ต้องรวบรวมข้อมูลซึ่งงานวิจัยนี้ได้มีความตระหนักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนผู้วิจัยจะดำเนินการได้ชี้แจงข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอแก่ผู้ให้ข้อมูลได้รับทราบถึงสาระสำคัญในการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เหตุผลและวิธีการในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง มาตรการในการรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่าง เช่น มีคำชี้แจงในการทำแบบสอบถาม ไม่เปิดเผยนาม การขออนุญาตบันทึกเสียงในการสนทนาและหยุดการการสัมภาษณ์ระหว่างการสนทนา เมื่อกลุ่มตัวอย่างที่จะเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ และสามารถถอนจากการวิจัย เมื่อต้องการได้ทุกขั้นตอนโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย ความลับและข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูลจะไม่ถูกเปิดเผยโดยการวิจัย

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตดำเนินการวิจัย ถึงผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล
2. คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม 2563
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ สนทนากลุ่ม และการสังเกตพฤติกรรมในระหว่างการดำเนินโครงการ การจัดสนทนากลุ่มที่ ศาลาประชาคมประจำชุมชน ห้องประชุมเทศบาลนครนครปฐม ที่เอื้อให้ทำการเก็บข้อมูล

3.7 ขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดของการติดตามและประเมินผล
2. การเก็บข้อมูลในพื้นที่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานดังนี้
 - 2.1) การสัมภาษณ์เจาะลึก (In depth interview) ผู้บริหารของเทศบาลนครนครปฐม หัวหน้ากอง เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ จำนวน 10 คน
 - 2.2) การสนทนากลุ่ม (Focus Group)
 - 2.2.1) กลุ่มที่ 1 ผู้นำท้องถิ่นหรือผู้แทนที่เกี่ยวข้อง (ประธานและคณะกรรมการชุมชน) กับการดำเนินโครงการในแต่ละรายยุทธศาสตร์ ตัวแทนจาก 4 เขตเลือกตั้ง 72 ชุมชน จำนวน 10 คน

2.2.2) กลุ่มที่ 2 ผู้ที่มีเกี่ยวข้องกับจากภาครัฐ เช่น ผู้ทรงคุณวุฒิ ตำรวจ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ครูและผู้แทนชมรมผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน 10 คน

2.2.3) กลุ่มที่ 3 ประธานชมรมผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุ ผู้แทนกลุ่มสตรี ผู้แทนอาสาสมัครสาธารณสุข กลุ่มเด็กและเยาวชน และประชาชนทั่วไป จาก 4 เขตเลือกตั้ง 72 ชุมชน จำนวน 20 คน

3. การสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่างประชาชนในชุมชนทั้งหมด 4 เขตเลือกตั้ง 72 ชุมชน จำนวน 1,045 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 5 ของประชากรทั้งหมด 20,853 ครัวเรือน

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามระดับการวัดของข้อมูล

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่มตามแนวคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) มีการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลในด้านเวลา สถานที่ และบุคคล และพิจารณาว่าเก็บข้อมูลต่างเวลา ต่างสถานที่ และผู้ให้ข้อมูลต่างคนจะยังได้ข้อมูลเหมือนเดิมหรือไม่

บทที่ 4 ผลการศึกษา

ผลการดำเนินงานโครงการติดตามประเมินผลแผนการพัฒนาเทศบาลนครนครปฐม ประจำปี พ.ศ. 2562 ได้มีประเด็นการนำเสนอ ดังนี้

4.1 ผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์บรรลุตามเป้าหมายกำหนด

4.2 ผลการประเมินการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาล การได้รับผลประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐม ในมุมมองของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐม

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐม ในมุมมองของผู้บริหาร ผู้นำชุมชน แกนนำชุมชน

4.4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐม

4.1 ผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์บรรลุตามเป้าหมายกำหนด

การประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ เป็นการนำเสนอข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์กลุ่มและในเชิงปริมาณจากการสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ ต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่างประชาชนในชุมชนทั้งหมด 4 เขตเลือกตั้ง 72 ชุมชน จำนวน 1,045 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของครัวเรือน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานโครงการของเทศบาลนครนครปฐม ประจำปี พ.ศ. 2562 ใน 6 ตำบล ภายใต้พื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลนครนครปฐม ได้แก่ ตำบลนครปฐม ตำบลพระปฐมเจดีย์ ตำบลพระประโทน ตำบลลำพญา ตำบลสนามจันทร์ และตำบลห้วยจรเข้ม มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ตำบล			
	นครปฐม	184	17.61
	พระปฐมเจดีย์	227	21.72
	พระประโทน	167	15.98
	ลำพญา	141	13.49
	สนามจันทร์	129	12.34
	ห้วยจรเข้ม	197	18.85
เพศ			
	ชาย	360	34.45
	หญิง	685	65.55
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	46	4.40
	20-30 ปี	125	11.96
	31-40 ปี	124	11.86
	41-50 ปี	161	15.40
	51-60 ปี	261	24.97
	มากกว่า 60 ปี	328	31.51
สถานภาพ			
	โสด	310	29.67
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	475	45.45
	หม้าย/แยกกันอยู่	260	24.88
การศึกษา			
	ประถมศึกษา	412	39.43
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	202	19.33
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	133	12.73
	ปริญญาตรี	213	20.38
	สูงกว่าปริญญาตรี	81	7.75
	อื่น ๆ	4	0.38

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ	67	6.41
บริษัทเอกชน	65	6.22
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	345	33.01
รัฐวิสาหกิจ	28	2.68
รับจ้างทั่วไป	206	19.71
นักเรียน/นักศึกษา	12	1.15
แม่บ้าน	206	19.71
ว่างงาน	80	7.66
ข้าราชการบำนาญ	36	3.44
รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัวต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	202	19.33
5,000-10,000 บาท	240	22.97
10,001-15,000 บาท	183	17.51
15,001-20,000 บาท	132	12.63
20,001-25,000 บาท	136	13.01
25,001-30,000 บาท	98	9.38
30,001-35,000 บาท	25	2.39
มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป	29	2.78
สถานภาพของท่านในครัวเรือน		
หัวหน้าครอบครัว	461	44.11
คู่สมรสของหัวหน้าครอบครัว	300	28.71
บุตร ธิดา ญาติสนิทของหัวหน้าครอบครัว	181	17.32
อื่น ๆ	103	9.86
สถานความเป็นเจ้าของบ้านที่อยู่อาศัย		
เป็นเจ้าของเอง (ทั้งบ้านและที่ดิน)	621	59.43
เป็นเจ้าของบ้านแต่เช่าที่ดิน	114	10.91
บ้านเช่า	123	11.77
เป็นผู้อาศัย	146	13.97
นายจ้างจัดหาให้	41	3.92

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
2 คน	213	20.38
3-5 คน	509	48.71
6-8 คน	198	18.95
9-10 คน	79	7.56
มากกว่า 10 คน	46	4.40
ท่านอาศัยอยู่เป็นประจำในเขตเทศบาลนครนครปฐม มานานประมาณกี่ปี		
น้อยกว่า 1 ปี	84	8.04
1-5 ปี	91	8.71
6-10 ปี	88	8.42
11-15 ปี	187	17.89
16-20 ปี	158	15.12
มากกว่า 20 ปี	437	41.82
ท่านมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครนครปฐมหรือไม่		
มี	978	93.59
ไม่มี	67	6.41
ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านหรือบุคคลในครอบครัวเคยไปติดต่อ/ใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลนครนครปฐมหรือไม่		
ไม่เคยไป	198	18.95
1 - 2 ครั้ง	811	77.61
3 - 5 ครั้ง	25	2.39
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	11	1.05
เรื่องที่ได้ไปรับบริการ		
ชำระค่าน้ำประปา	312	29.86
ชำระภาษี	7	0.67
ติดต่อเรื่องที่ดิน และหนี้สิน	1	0.10
ทำทะเบียนบ้าน	6	0.57
ทำบัตรประชาชน	715	68.42
ประชุม	2	0.19
รับเบี้ยผู้สูงอายุ	1	0.10
ร้องเรียนปัญหาในชุมชน	1	0.10

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ท่านหรือบุคคลในครอบครัวเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลนครนครปฐมหรือไม่		
เคย	875	83.73
ไม่เคย	170	16.27
ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านช่องทางใด		
ระบบกระจายเสียงตามสายของเทศบาล	405	38.76
วารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจกรรม	98	9.38
บอร์ดประชาสัมพันธ์ในชุมชน/เทศบาล	86	8.23
หัวหน้าชุมชน	308	29.47
เว็บไซต์ของเทศบาล	76	7.27
อื่น ๆ	72	6.89
ช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลที่ท่านเข้าถึงได้ดีที่สุด		
ระบบกระจายเสียงตามสายของเทศบาล	388	37.13
วารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจกรรม	70	6.70
บอร์ดประชาสัมพันธ์ในชุมชน/เทศบาล	85	8.13
หัวหน้าชุมชน	428	40.96
เว็บไซต์ของเทศบาล	70	6.70
อื่น ๆ	4	0.38

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียด ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำบลพระปฐมเจดีย์ จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 21.72 รองลงมาเป็นตำบลห้วยจรเข้ม จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 18.85 ตำบลนครปฐม จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 17.61 ตำบลพระประโทน จำนวน 167คน คิดเป็นร้อยละ 15.98 ตำบลลำพญา จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 13.49 และตำบลสนามจันทร์ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 12.34 ตามลำดับ

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 685 คน คิดเป็นร้อยละ 65.55 เพศชาย จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 34.45 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 24.79 ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86 ช่วงอายุ

ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 11.96 และช่วงอายุ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 46 คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 475 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาได้แก่สถานภาพโสด จำนวน 310 คน ร้อยละ 29.67 และสถานภาพหม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 24.88 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 39.43 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 20.38 ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 12.73 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 และอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.38 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 33.01 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 19.71 อาชีพแม่บ้าน จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 19.71 ว่างาน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 7.66 รับราชการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 6.41 บริษัทเอกชน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 6.22 ข้าราชการบำนาญ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 3.44 รัฐวิสาหกิจ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 2.68 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 1.15 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัวต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 22.97 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 17.51 รายได้เฉลี่ย 20,001-25,000 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 13.01 รายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 12.63 รายได้เฉลี่ย 25,001-30,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 รายได้เฉลี่ยมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 2.39 และรายได้เฉลี่ย 30,001-35,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 ตามลำดับ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในครัวเรือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าครอบครัว จำนวน 461 คน คิดเป็นร้อยละ 44.11 รองลงมา มีสถานภาพเป็นคู่สมรสของหัวหน้าครอบครัว จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 28.71 มีสถานภาพเป็นบุตรธิดา ญาติสนิทของหัวหน้าครอบครัว จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 17.32 และสถานภาพอื่น ๆ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 9.86 ตามลำดับ

สถานภาพเป็นเจ้าของบ้านที่อยู่อาศัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของเอง (ทั้งบ้านและที่ดิน) จำนวน 621 คน คิดเป็นร้อยละ 59.43 รองลงมาเป็นเจ้าของบ้านแต่เช่าที่ดิน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91 บ้านเช่า จำนวน 123 คน

คิดเป็นร้อยละ 11.77 เป็นผู้อาศัย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 13.97 และนายจ้าง จัดหาให้ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ

จำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมาชิก ในครอบครัว 3-5 คน จำนวน 509 คน คิดเป็นร้อยละ 48.71 รองลงมา มีสมาชิก ในครอบครัว 2 คน จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 20.38 มีสมาชิกในครอบครัว 6-8 คน จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 18.95 มีสมาชิกในครอบครัว 9-10 คน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 7.56 และมีสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 10 คน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

ระยะที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ มากกว่า 20 ปี จำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82 รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ 11-15 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ 16-20 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 15.12 อาศัยอยู่ใน เขตเทศบาล 1-5 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 8.71 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ 6-10 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 8.04 ตามลำดับ

การมีชื่อในทะเบียนบ้านเขตเทศบาลนครนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 978 คน คิดเป็นร้อยละ 93.59 และไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 67 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.41 ตามลำดับ

การใช้บริการของเทศบาลนครนครปฐมในรอบปี พ.ศ. 2562 พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เคยไปติดต่อ/ใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลนครนครปฐม 1-2 ครั้ง จำนวน 811 คน คิดเป็นร้อยละ 77.61 รองลงมาไม่เคยใช้บริการ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 18.95 เคยใช้บริการ 3 - 5 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 2.39 และเคยใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 ตามลำดับ

เรื่องที่ได้ไปขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปรับบริการขอทำบัตร ประชาชน จำนวน 715 คน คิดเป็นร้อยละ 68.42 รองลงมาได้แก่การชำระค่าน้ำประปา จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 29.86 การชำระภาษี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 การขอทำทะเบียนบ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 การมาเข้าร่วมประชุม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19 การติดต่อเรื่องที่ดินและหนี้สิน การรับเบี้ยผู้สูงอายุ และ การร้องเรียนปัญหาในชุมชน มีผู้ตอบแบบสอบถามในอัตราที่เท่ากัน คือ รายการละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10 ในแต่ละรายการ ตามลำดับ

การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลนคร นครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารฯ จำนวน 875 คน คิดเป็นร้อยละ 83.73 และไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารฯ จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 16.27 ตามลำดับ

ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลนครนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารฯ ผ่านระบบกระจายเสียงตามสายของเทศบาลฯ จำนวน 405 คน คิดเป็นร้อยละ 38.76 รองลงมาผ่านช่องทางหัวหน้าชุมชน จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 ผ่านวารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจกรรม จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ในชุมชน/เทศบาล จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 8.23 ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27 และผ่านช่องทางอื่น ๆ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 6.89 ตามลำดับ

การเข้าถึงช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลฯ พบว่า ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าถึงได้ดีที่สุด ได้แก่ หัวหน้าชุมชน จำนวน 428 คน คิดเป็นร้อยละ 40.96 รองลงมาคือ ระบบกระจายเสียงตามสายของเทศบาล จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 37.13 บอร์ดประชาสัมพันธ์ในชุมชน/เทศบาล จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 8.13 วารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจกรรม และเว็บไซต์ของเทศบาล มีผู้ตอบแบบสอบถามในจำนวนที่เท่ากัน รายการละ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และช่องทางอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.38 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัญหาเร่งด่วนในเขตเทศบาลฯ ที่ต้องการให้ได้รับการแก้ไข

จากการสนทนากลุ่มผู้นำท้องถิ่นหรือผู้แทนที่เกี่ยวข้อง (ประธานและคณะกรรมการชุมชน) กับการดำเนินโครงการในแต่ละรายยุทธศาสตร์ มีตัวแทนจาก 4 เขตเลือกตั้ง 72 ชุมชน จำนวน 10 คน ผู้ที่มีเกี่ยวข้องจากภาครัฐ เช่น ผู้ทรงคุณวุฒิ ตำรวจ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ครู และผู้แทนชมรมผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน 10 คน ประธานชมรมผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุ ผู้แทนกลุ่มสตรี ผู้แทนอาสาสมัครสาธารณสุข กลุ่มเด็กและเยาวชน และประชาชนทั่วไป จาก 4 เขตเลือกตั้ง 72 ชุมชน จำนวน 20 คน ได้เรียงลำดับความสำคัญ 3 ลำดับแรกของปัญหาเร่งด่วนในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่ต้องการ ให้ได้รับการแก้ไขมากที่สุด ได้แก่ 1) ปัญหาการเก็บขยะในชุมชน 2) ปัญหาระบบไฟฟ้าตอนกลางคืน แสงสว่าง ไฟสาธารณะ ไฟทาง และ 3) ปัญหาการติดตั้งกล่องวงจรปิด โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงปัญหาเร่งด่วนในเขตเทศบาลที่ต้องการให้ได้รับการแก้ไขมากที่สุด

รายการปัญหาเร่งด่วน	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาลำดับที่ 1		
ปัญหาการเก็บขยะในชุมชน โดยเฉพาะขยะมูลฝอย จะพบว่า มีพื้นที่อื่นมาทิ้งบริเวณเขตเทศบาลนครนครปฐม	9	22.50
ปัญหาการติดกล่องวงจรปิดในบริเวณชุมชน	9	22.50
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์	9	22.50
ปัญหาการบริหารจัดการระบบการระบายน้ำ ท่อระบายน้ำ	3	7.50
ปัญหาพื้นถนนชำรุดและทรุด ควรเร่งดำเนินการซ่อมแซม	3	7.50
ปัญหาน้ำประปาไหลช้า น้ำน้อยในบางแห่ง	3	7.50
ปัญหาไฟฟ้าชำรุด ควรปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะในชุมชน	3	7.50
ปัญหาไม่มีป้ายชื่อบอกซอย ควรติดตั้งป้ายชื่อซอยในชุมชน	1	2.50
รวม	40	100.00
ปัญหาลำดับที่ 2		
ปัญหาระบบไฟฟ้าตอนกลางคืนแสงสว่าง ไฟสาธารณะ ไฟทาง	10	25.00
ปัญหาป้ายชื่อซอย	6	15.00
ปัญหาการตกแต่งตัดกิ่งไม้ในชุมชน	3	7.50
ปัญหาฝุ่นละออง	3	7.50
ปัญหาการประชาคม	3	7.50
ปัญหาคนว่างงาน	3	7.50
ปัญหาชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนควรมีการติดกล่อง วงจรปิด	3	7.50
ปัญหาลอกคลองในพื้นที่ชุมชน	3	7.50
ปัญหาการจัดเก็บขยะ	3	7.50
ปัญหาถนนเป็นหลุมเป็นบ่อควรซ่อมถนนที่ชำรุด	3	7.50
รวม	40	100.00
ปัญหาลำดับที่ 3		
ปัญหาการติดตั้งกล่องวงจรปิด	25	64.10
ปัญหาการซ่อมถนน	9	20.51
ปัญหาสุนัขจรจัด	2	5.13
ปัญหาการปรับสิ่งแวดล้อม	2	5.13
ปัญหาการพัฒนานาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ(มีมาก)	2	5.13
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ปัญหาเร่งด่วนที่ควรได้รับการแก้ไขเป็นลำดับที่ 1 คือ ปัญหาการเก็บขยะในชุมชน โดยเฉพาะขยะมูลฝอย เนื่องจากมีการพบว่า มีพื้นที่อื่นมาทั้ง บริเวณเขตเทศบาลนครนครปฐม ปัญหาการติดกล่องวงจรปิดในบริเวณชุมชน และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ มีจำนวนผู้ให้ความเห็นในจำนวนที่เท่ากัน รายการละ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ในแต่ละรายการ ปัญหาการบริหารจัดการระบบการระบายน้ำ ท่อระบายน้ำ ปัญหาพื้นถนนชำรุดและทรุด ควรเร่งดำเนินการซ่อมแซม ปัญหาน้ำประปาไหลช้า น้ำน้อย ในบางแห่ง ปัญหาไฟฟ้าชำรุด ควรปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะในชุมชน มีจำนวนผู้ให้ความเห็นในจำนวนที่เท่ากัน รายการละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ในแต่ละรายการ ปัญหาไม่มีป้ายชื่อบอกซอย ควรติดตั้งป้ายชื่อซอยในชุมชน ผู้ให้ความเห็นจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ปัญหาเร่งด่วนที่ควรได้รับการแก้ไขเป็นลำดับที่ 2 ได้แก่ ปัญหาระบบไฟฟ้าตอนกลางคืน แสงสว่าง ไฟสาธารณะ ไฟทาง มีผู้ให้ความเห็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ปัญหาป้ายชื่อซอย มีผู้ให้ความเห็นจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ปัญหาถนนเป็นหลุมเป็นบ่อควรซ่อมถนนที่ชำรุด ปัญหาการตกแต่งตัดกิ่งไม้ในชุมชน ปัญหาฝุ่นละออง ปัญหาการประชามติ ปัญหาคนว่างงาน ปัญหาชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนควรมีการติดกล่องวงจรปิด ปัญหาลอกคลองในพื้นที่ชุมชน ปัญหาการจัดเก็บขยะ มีจำนวนผู้ให้ความเห็นในจำนวนที่เท่ากัน รายการละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ในแต่ละรายการ

ปัญหาเร่งด่วนที่ควรได้รับการแก้ไขเป็นลำดับที่ 3 ได้แก่ ปัญหาการติดตั้งกล่องวงจรปิด มีผู้ให้ความเห็นจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 ปัญหาการซ่อมถนน มีผู้ให้ความเห็นจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 ปัญหาสุนัขจรจัด ปัญหาการปรับสิ่งแวดล้อม ปัญหาการพัฒนาในระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ มีจำนวนผู้ให้ความเห็นในจำนวนที่เท่ากัน รายการละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 ในแต่ละรายการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม

เทศบาลนครนครปฐมมีการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นที่ทางเทศบาลฯ ได้กำหนดขึ้นทั้งหมด 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสังคมและชุมชน 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริการสาธารณะ 4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ และ 6) ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร โดยมีรายละเอียดของความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโครงการในแต่ละยุทธศาสตร์ ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสังคมและชุมชน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ด้านการพัฒนาด้านสังคมและชุมชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความพึง พอใจ
1. การส่งเสริมคุณธรรม สามัคคี เอื้ออาทร และ สมานฉันท์ของประชาชน	4.00	0.61	มาก
2. การส่งเสริมความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว และชุมชน	3.73	0.70	มาก
3. การพัฒนาส่งเสริมงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์กับผู้ประสบภัยพิบัติ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.15	0.68	มาก
4. การส่งเสริม สนับสนุน ป้องกัน และแก้ไขปัญหายา เสพติดอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	3.42	0.63	ปานกลาง
5. การส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำข้อมูลพื้นฐาน และแผนแม่บทชุมชนพึ่งตนเองของชุมชน	3.56	0.74	มาก
6. การรักษาความสงบเรียบร้อยและสร้าง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.50	0.69	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมต่อยุทธศาสตร์ การพัฒนาท้องถิ่นด้านการพัฒนาสังคมและชุมชน	3.73	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสังคมและชุมชน ซึ่งมีทั้งหมด 6 ตัวบ่งชี้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ฯ ด้านการพัฒนาส่งเสริมงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์กับผู้ประสบภัยพิบัติ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาได้แก่ ด้านการส่งเสริมคุณธรรม สามัคคี เอื้ออาทร และสมานฉันท์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการส่งเสริมความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัวและชุมชน ($\bar{X} = 3.73$) ด้านการส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำข้อมูลพื้นฐานและแผนแม่บทชุมชนพึ่งตนเองของชุมชน ($\bar{X} = 3.56$) ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 3.50$) และด้านการส่งเสริม สนับสนุนป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

ซึ่งผลความพึงพอใจที่ได้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นหรือผู้แทนที่เกี่ยวข้อง (ประธานและคณะกรรมการชุมชน) ที่ได้มีการแสดงความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสังคมและชุมชนว่าเป็นการทำงานที่ดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้มากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจและได้รับผลประโยชน์อย่างมากที่สุด ตามหลักเทศบัญญัติที่อนุมัติโครงการที่เสนอของงบประมาณไปนั้นใช้ได้เป็นไปตามแผนและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการดำเนินงานโดยเฉพาะเกี่ยวกับ การพัฒนาส่งเสริมงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์กับผู้ประสพภัยพิบัติ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ มีความโดดเด่นในการทำงานมากที่สุด ดังคำกล่าวที่ว่า

“... นอกจากนั้นการทำงานในการดูแลสวัสดิการสำหรับผู้ป่วยเอดส์ ผู้พิการจะได้รับเงินสนับสนุนเช่นกัน ความครอบคลุมจะต้องมีผู้ด้อยโอกาสทางสังคมผู้ป่วยติดเตียง และต้องมีการแจ้งและใช้กลไกของประธานชุมชน กรรมการชุมชนในการแจ้งข้อมูลให้เทศบาลช่วยเหลือ ประสานงานกับสังคมสงเคราะห์ ในเรื่องการรักษาพยาบาล มีศูนย์บริการสาธารณสุข 2 แห่งในการเข้าไปช่วยเหลือ มีทันตแพทย์ในสังกัด มีการพยาบาลวิชาชีพในสังกัดผู้ป่วยติดเตียง เมื่อได้รับแจ้งจะจัดหน่วยงานออกไปทำงาน ถ้าทำไม่ได้เราจะติดต่อกาชาดจังหวัดพัฒนาสังคมจังหวัดเข้าไปจัดการช่วยเหลือ...” (การสนทนากลุ่ม, 10)

“การทำงานของกองสวัสดิการและสังคมดูแลผู้ด้อยโอกาสผู้สูงอายุเป็นตัวอย่งการทำงานโครงการที่ดี โดยเฉพาะการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จะให้เบี้ยยังชีพทุกคนและทุกเทศบาลประมาณ 800-1,000 บาท แต่ทุกคนจะได้หากไม่ได้จะการร้องเรียน” (การสัมภาษณ์, 01)

ทั้งนี้ วิธีการทำงานของยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสังคมและชุมชน ได้มีปรับกลยุทธ์และวิธีการทำงานตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและวัฒนธรรม มีการปรับตามนโยบายของผู้บริหาร บริบทสังคมวัฒนธรรมของประชาชน และยังคงเน้นการทำงานภายใต้เงื่อนไขของกฎระเบียบ การสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานจากภาคีเครือข่ายภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งปัญหาอุปสรรคในการทำงานภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสังคมและชุมชนมีข้อจำกัดจากสภาพของเทศบาลฯ นั้นเป็นสังคมเมือง ทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนเกิดขึ้นน้อย อย่างไรก็ตาม ทางเทศบาลฯ ได้มีการใช้สื่อและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อช่วยสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถได้รับข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของเทศบาลฯ มากขึ้น และช่วยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้เกิดขึ้นในชุมชนเพื่อก่อให้เกิดการส่งเสริมคุณธรรม สามัคคี เอื้ออาทร และสมานฉันท์ของประชาชนตามมาดังคำกล่าวที่ว่า

“...ในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในลักษณะสังคมเมือง การเอาคนมาร่วมนั้นยากต่อการทำงาน แต่เขาชอบแสดงความคิดเห็นผ่านทุกช่องทางนะ แต่เอาตัวมาร่วมทำจะไม่ค่อยร่วม...” (การสัมภาษณ์, 05)

“... จุดอ่อน คือ การมีส่วนร่วม จุดแข็ง คือ มีความพร้อม มีงบประมาณจำนวนมาก เรื่องวิชาการมี แต่จุดอ่อน คือ ความร่วมมือจากสังคมส่วนใหญ่ที่ไม่ออกมา คนกลุ่มเดียวที่ออกมา คนที่ไม่ยอมออกมาก็ไม่ออกมากลุ่มที่ไม่ออกมาก็ใช้การสื่อสารผ่านโซเชียล มันแรง เอาความคิดในบ้านที่ค่อนข้างแรง และไม่ทราบข้อจำกัดในการทำงาน มีจินตนาการไปว่าต้องการอยากได้สิ่งที่ต้องการ...” (การสัมภาษณ์, 08)

“การทำโครงการทั้งหมดมีแกนนำ ทำแบบ “เครือข่ายใยแมงมุม” มีการกระจายไปที่ผู้นำชุมชนและทำไปยังลูกบ้าน ใช้ไลน์กลุ่มในการทำกรสื่อสาร มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ประชากรส่วนใหญ่ทำงานในเมืองและส่วนใหญ่ให้คำแนะนำมาทางไลน์เป็นจำนวนมาก จะนำความคิดเห็นที่ส่งกันมาส่งต่อไปให้กองวิชาการ ไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการทำงานตามหน้าที่ ส่วนใหญ่มีข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น มีการติดตามผลค่อนข้างน้อย เนื่องจากประชากรมีพื้นฐานความรู้ต่ำ ความต้องการร้องขอจะมีการติดตามว่าทำไมไม่ได้ ได้เพราะอะไร...” (การสนทนากลุ่ม, 01)

“เทศบาลให้ความใส่ใจด้านสังคมและชุมชนมาก ขอชื่นชมการทำงานด้านนี้ โครงการ/กิจกรรมของเทศบาลดีมาก แต่ประชาชน/ชุมชนให้ความร่วมมือ น้อยมาก เป็นสังคมเมือง ต่างคนต่างอยู่ ประชาชนจะบอกว่าไม่มีเวลามาร่วมงาน ... ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง ดีมากมาก อสม. ช่วยได้มาก ... ด้านยาเสพติด เราไม่สามารถทำแบบกำนันผู้ใหญ่บ้านได้ เราไม่มีอำนาจ ... ตอนนี้ก็พยายามสร้างความมีส่วนร่วมอยู่ สมัยก่อนมีการไปไหว้พระ นั่งรถคันเดียวกันไป ทำให้รู้จักกันมากขึ้น เป็นโอกาสร่วมตัวกัน ทำให้รู้จักกันมากขึ้น ... อยากให้มีโครงการแบบนี้อีก ก็เข้าใจว่า สดง. ตามตรวจอยู่' แต่ก็อยากให้มีการจัดงานแบบนี้ อีก...” (การสัมภาษณ์, 06)

จากการวิเคราะห์แผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2562 ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสังคมและชุมชน 27 โครงการ งบประมาณ 99,856,400 บาท โดยมี 5 แผนงาน คือ แผนงานงบกลาง จำนวน 3 โครงการ แผนงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 4 โครงการ แผนงานรักษาความสงบภายใน จำนวน 5 โครงการ แผนงาน

สังคมสงเคราะห์ จำนวน 1 โครงการ และแผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน จำนวน 14 โครงการ เมื่อทำการวิเคราะห์เทียบเคียงความคุ้มค่าในการวางแผนงบประมาณกับผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า

1) แผนงานงบกลางและแผนงานสังคมสงเคราะห์ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ 91,516,400 บาท จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาส่งเสริมงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์กับผู้ประสบภัยพิบัติ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ซึ่งผลลัพธ์จากการดำเนินงานส่วนใหญ่ ประชาชนพึงพอใจระดับมากและยอมรับว่าได้รับผลประโยชน์มาก

2) แผนงานเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนได้รับการจัดสรรงบประมาณ 4,170,000 บาท จัดทำโครงการเพื่อส่งเสริมคุณธรรม สามัคคี เอื้ออาทร และสมานฉันท์ของประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

3) แผนงานบริหารทั่วไปและแผนงานรักษาความสงบภายในได้รับการจัดสรรงบประมาณ 3,270,000 บาท เพื่อจัดทำโครงการรักษาความสงบเรียบร้อยและสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งมีการใช้งบประมาณจำนวนมากในการปรับปรุงความปลอดภัยภายในอาคารของสำนักงาน ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่สะท้อนว่า ต้องการให้ส่งเสริมความปลอดภัยในชุมชนเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า แผนเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนบางโครงการ ใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมค่อนข้างน้อย (ประมาณ 50,000-200,000 บาท) แต่ได้รับความพึงพอใจมากจากประชาชน อยากให้คงโครงการเดิมไว้ และส่งเสริมงบประมาณในโครงการ/กิจกรรมให้มากขึ้น เช่น การส่งเสริมความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัวและชุมชน อยากให้มีโครงการสำหรับ การเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น การส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำข้อมูลพื้นฐานและแผนแม่บทชุมชนพึ่งตนเองของชุมชน อยากให้มีการสื่อสารข้อมูลให้มากขึ้นและยังคงเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนอย่างต่อเนื่อง และการส่งเสริม สนับสนุน ป้องกัน และแก้ไขปัญหาเสพติดอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยังไม่เห็นผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการ อยากให้มีการเพิ่มเติมโครงการในประเด็นเหล่านี้

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้าน การศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. การพัฒนาและส่งเสริมการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อย่างทั่วถึง ได้มาตรฐาน	3.62	0.67	มาก
2. การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา อย่างต่อเนื่อง	3.64	0.76	มาก
3. การสร้างความร่วมมือและเครือข่าย ในการพัฒนาการศึกษา	3.45	0.78	ปานกลาง
4. การส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม ประเพณี นันทนาการ และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.65	0.86	มาก
5. การพัฒนาการส่งเสริมการออกกำลังกาย การกีฬาเพื่อสุขภาพ	3.62	0.99	มาก
6. การพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยว	3.56	0.64	มาก
7. การสนับสนุนการจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ งานพระราชพิธี งานรัฐพิธี และงานวันสำคัญ ทางศาสนา	3.73	0.54	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมต่อยุทธศาสตร์ การพัฒนาท้องถิ่นด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว	3.61	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว มี 7 ตัวบ่งชี้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ฯ ด้านการสนับสนุนการจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ งานพระราชพิธี งานรัฐพิธี และงานวันสำคัญทางศาสนาในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาได้แก่ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม ประเพณี นันทนาการ และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.65$) ด้านการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่าง

ต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.64$) ด้านการพัฒนาและส่งเสริมการศึกษาในระบบ นอกระบบ และ การศึกษาตามอัธยาศัยอย่างทั่วถึงได้มาตรฐาน และด้านการพัฒนาการส่งเสริม การออกกำลังกาย การกีฬาเพื่อสุขภาพ ($\bar{x} = 3.62$) ด้านการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยว ($\bar{x} = 3.56$) และด้านการสร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการพัฒนาการศึกษา ($\bar{x} = 3.45$) ตามลำดับ

ซึ่งผลความพึงพอใจที่ได้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นหรือผู้แทน ที่เกี่ยวข้อง (ประธานและคณะกรรมการชุมชน) ได้ให้ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนา ท้องถิ่นด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวว่าเป็น การดำเนินงานที่เห็นผลลัพธ์กับเด็กและเยาวชนอย่างชัดเจน ดังคำกล่าวที่ว่า

“... โรงเรียนได้รับประโยชน์เยอะโดยเฉพาะโรงเรียนสังกัดเทศบาล ซึ่งเทศบาล ให้ความสำคัญกับการศึกษาทุกระดับ งบประมาณทำเต็มที่ ด้านกีฬา ท่องเที่ยวทำงานได้ดี จุดแข็ง คือ มีโรงเรียนเยอะ มีศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก มีบุคลากรเยอะ มีวิวัฒนาการที่สร้าง พัฒนา และการ บริหารโรงเรียนมานาน เรื่องกีฬาท่องเที่ยวสนับสนุนเต็มที่ การใกล้เมือง หลวงถือเป็นจุดแข็ง สถานที่ท่องเที่ยวสนามจันทร์ องค์พระปฐมเจดีย์ ดึงนักท่องเที่ยวมาก แต่ขาดวิธีการจัดการที่ก่อให้เกิดรายได้เต็มที่ คนมาเที่ยว ทำอย่างไรให้เม็ดเงินออกจากกระเป๋าเรา ควรมีการจัดการ อย่างเป็นระบบ เรามีประวัติศาสตร์และของกิน เรามีการจัดการให้มีทัวร์ มีการโปรโมทร้านอาหาร ในเรื่องการท่องเที่ยวให้ชัดเจน...” (การ สัมภาษณ์, 11)

“... ยุทธศาสตร์การศึกษา การศึกษาเป็นการขยายโอกาส เรื่องกีฬา มีความต่อเนื่องมาโดยตลอด มีการจัดงานระดับต่าง ๆ มาโดยเสมอ อาจจะเป็นเพราะพื้นที่ดีและมีการบริหารจัดการได้ดี ได้รับความชื่นชม ... เทศบาลสนับสนุนเรื่องกีฬาและสุขภาพให้ชุมชน...” (การสนทนากลุ่ม, 20)

“...ด้านการศึกษา กีฬา ถือว่าเด่นมาก เมื่อก่อนมีกีฬาชุมชน แต่ตอนนี้ไม่มี แล้ว ศิลปะวัฒนธรรม ดีมาก จัดงานตามเทศกาลต่าง ๆ มีชาวบ้าน มาร่วมงานเยอะ เทศบาลมีการวางระบบการบริหารจัดการที่ดีมาก สุดยอด...”(การสนทนากลุ่ม, 24)

จากการวิเคราะห์แผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2562 ผลการดำเนินการ ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม

และการท่องเที่ยว จำนวน 60 โครงการ งบประมาณ 87,272,200 บาท ประกอบด้วย 3 แผนงาน คือ แผนงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 2 โครงการ แผนงานการศึกษาจำนวน 39 โครงการ แผนงานการศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ จำนวน 19 โครงการ เมื่อทำการวิเคราะห์เทียบเคียงความคุ้มค่าในการวางแผนงบประมาณกับผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า

1) แผนงานบริหารงานทั่วไป ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 950,000 บาท จัดทำโครงการสนับสนุนการจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ งานพระราชพิธี งานรัฐพิธี และงานวันสำคัญทางศาสนา ซึ่งผลการประเมินการใช้งบประมาณมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่จัดสรร และประชาชนส่วนใหญ่เห็นผลลัพท์การดำเนินงานและมีความพึงพอใจในระดับมาก

2) แผนงานการศึกษาได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 81,290,600 บาท โดยจัดสรรโครงการในกิจกรรมการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาและส่งเสริมการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างทั่วถึง ได้มาตรฐานการพัฒนา การส่งเสริมการออกกำลังกาย การกีฬาเพื่อสุขภาพ ซึ่งผลการประเมินการใช้งบประมาณมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่จัดสรรและได้รับความพึงพอใจในระดับมาก แต่การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการพัฒนาการศึกษา ได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรมีการสนับสนุนเพิ่มเติมโครงการในแผนงานให้มากขึ้น

3) แผนงานการศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ได้รับการจัดสรรงบประมาณ 5,031,600 บาท โดยจัดสรรในการส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม ประเพณี นันทนาการ และภูมิปัญญาท้องถิ่นและการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งผลการประเมินการใช้งบประมาณ มีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่จัดสรรและได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจและอยากให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบครบวงจร และให้มีกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและขยายกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินการ

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า แผนงานการศึกษามีจำนวนโครงการเป็นจำนวนมาก และได้รับจัดสรรงบประมาณจำนวนมาก อาจเนื่องจากเทศบาลมีโรงเรียนสังกัดเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากปัจจุบันจำนวนประชากรลดลง เทศบาลควรมีการวางแผนการบริหารจัดการ โรงเรียนเชิงคุณภาพ ปรับเป็นโรงเรียนขยายโอกาสในเขตเทศบาล สรรหาครูคืนถิ่น เพื่อให้การดำเนินการเกิดศักยภาพสูงสุด

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริการสาธารณะ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ด้านการบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความพึง พอใจ
1. การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้มี มาตรฐานสูงครอบคลุมทุกพื้นที่	3.80	0.73	มาก
2. การพัฒนาระบบป้องกันน้ำท่วม และระบบ บำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพสูงสุด	3.62	0.67	มาก
3. การพัฒนาระบบประปาให้มีคุณภาพ มาตรฐาน และปริมาณเพียงพอ สามารถให้บริการอย่าง ทั่วถึง	3.60	0.68	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมต่อยุทธศาสตร์ การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริการสาธารณะ	3.67	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริการสาธารณะ มี 3 ตัวบ่งชี้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ฯ ด้านการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้มีมาตรฐานสูงครอบคลุมทุกพื้นที่มากที่สุด ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบป้องกันน้ำท่วม และระบบบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 3.62$) และด้านการพัฒนาระบบประปาให้มีคุณภาพ มาตรฐาน และปริมาณเพียงพอ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ซึ่งผลความพึงพอใจที่ได้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นหรือผู้แทนที่เกี่ยวข้อง (ประธานและคณะกรรมการชุมชน) ได้ให้ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริการสาธารณะว่าการปฏิบัติงานยังไม่เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ การดำเนินการบางอย่างมีความล่าช้า ยังประสบปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน เป็นปัญหาของการขอรับบริการ เนื่องจากประชากรแฝงในพื้นที่มีเป็นจำนวนมาก งานเชิงโครงสร้าง การขอมถนน การขอมไฟ การติดตั้งกล่องวงจรปิดในชุมชน การแก้ไขปัญหาน้ำท่วม การจัดการบ่อบำบัดน้ำเสียในชุมชน เป็นปัญหาที่ยังต้องรอการจัดการเชิงระบบ ทั้งการจัดสรรอัตรากำลังคน การวางแผนแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการแก้ไขปัญหาที่ตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในแต่ละชุมชนให้ได้อย่างรวดเร็ว ดังคำกล่าวที่ว่า

“... การดำเนินงานส่วนใหญ่ยังไม่สามารถตอบได้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในความคิดเห็นและข้อมูลไม่ชัดเจน โครงการเยอะ เจ้าหน้าที่ไม่พอไม่ทันต่อความต้องการของชาวบ้าน มีประชากรแฝงเยอะ เป็นเมืองที่โตก่อนเวลา น้ำท่วมตลอด แต่ที่อื่นทำได้ ที่นี้ทำไม่ได้ ต้องมาดูประวัติศาสตร์ การวางท่อตามผิวถนนไม่มีการวัดผิวถนน ไม่รองรับการขยายตัวของเมือง ส่งผลทำให้ปัญหามากขึ้นและถนนไม่พอกับการเติบโตของเมือง การเจริญของเมืองขยายไม่ได้ การปิดถนนทำไม่ได้มีข้อจำกัด ทำไม่ได้เจริญเกินไป และอนาคตจะไม่สามารถทำได้ ซึ่งยังเป็นปัญหาที่ยังแก้ไขไม่ได้ และจากการที่บ้านจัดสรรมีมากขึ้น การถมที่ การขวางทางน้ำ บ้านจัดสรรมีท่อระบายน้ำเป็นปูนซีเมนต์ทับท่อระบายน้ำ ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ ส่วนหนึ่งมาจากอดีตและพฤติกรรมทางสังคม ...” (การสนทนากลุ่ม, 38)

“... การบริการสาธารณะ ระบบบำบัดน้ำเสีย ความรู้สึกรู้สีกของประชาชนเรามีหมดแล้ว แต่โครงการต่าง ๆ ที่จะเก็บเงินชาวบ้านไม่ยอมรับรู้ ระบบบำบัดน้ำเสียเก็บเงินแพงกว่าน้ำประปา มากกว่าค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปาแพงอยู่แล้ว นี่ยังไม่ได้รวมค่าการบำบัดนะ ถ้ารวมจะมากกว่านั้นอีก 1,500 บาท เทศบาล ทำเองเก็บเงินไม่ได้ เราต้องมีบางจุดที่โรงงานเก็บบางจุด อย่าเป็นผู้นำเก็บต้องให้ชาวบ้านรับรู้ก่อน ต้องให้ครอบคลุมให้หมด ในการขยายพื้นที่นั้น เมื่อ 2 ปีที่แล้ว การอนุมัติแผนให้มาทำบำบัดน้ำเสีย บ่อขยะให้งบประมาณมา 6 ล้านบาท แต่การทำงานช้าไม่ไปด้วยกัน บ่อขยะจ้างมหาวิทยาลัยเกษตร บ่อบำบัดน้ำเสียจ้างเขียนแบบไม่เสร็จ ในระบบข้างหน้าต้องทำการศึกษาประมาณ 600 ล้านบาท จะได้เขียนเป็นชุดเดียวกัน เรามีพื้นที่สำหรับบ่อบำบัดน้ำเสียแล้ว อยู่ด้านทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถนนขาด เมืองนครปฐมจะเทไปตะวันตกตะวันออก น้ำไหลไปบ่อบำบัด อยู่ซอย 7 สูบไปบ่อที่ 1 ถนนขาด 200 ไร่ ออกไปทางบ้านแพ้ว...” (การสัมภาษณ์, 08)

ทั้งนี้ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริการสาธารณะ ได้มีการปรับกลยุทธ์และวิธีการทำงานตามการลำดับความสำคัญของปัญหา การเลือกลำดับความสำคัญของปัญหาตามแผนงานโครงการที่เสนอและได้รับการอนุมัติงบประมาณ อีกทั้งยังต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจกระบวนการดำเนินการของการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งปัญหาอุปสรรคในการทำงานภายใต้ยุทธศาสตร์นี้มีข้อจำกัดจากสภาพ

ของสังคมเมือง ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ และประชาชนมีความเข้าใจกระบวนการทำงานของเทศบาลน้อย ดังคำกล่าวที่ว่า

“...ยุทธศาสตร์การบริการสาธารณะ ต้องมีการเพิ่มเติมในแต่ละพื้นที่ ซึ่งตอนนี้มีการซ่อมสร้างอยู่ โดยต้องเป็นไปตามเป้าประสงค์ของชุมชนให้มากที่สุด...” (การสัมภาษณ์, 006)

“... ส่วนโครงสร้างไม่พอที่จะทำงาน จำนวนคนทำงานไม่สนองต่อความต้องการของประชาชน การทำงานเรื่องไฟแก้ไขไม่ทันกับความต้องการ ไฟดับบ่อย มีการเสนอให้มีการยกระดับในการแก้ไขปัญหาเรื่องเสาไฟไม่ใช่แก้ไขที่ดวงไฟขาด และเสนอให้มีการปรับปรุงระบบการไฟฟ้าทั้งระบบ จุดอ่อน คือ ไม่สนองตอบกับประชาชนเท่าที่ควร หรือเรื่องฝาท่อกลมเหลี่ยมต้องเอามาหล่อทำใหม่ไม่ทำให้เหมือนกันทั้งเมืองให้มีฝาท่อเหมือนกันและมีเก็บไว้ ...” (การสนทนากลุ่ม, 010)

จากการวิเคราะห์แผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2562 ผลการดำเนินการยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริการสาธารณะ จำนวน 9 โครงการ งบประมาณที่ได้รับจัดสรร 30,688,600 บาท โดยมี 2 แผนงานคือ แผนงานเคหะชุมชน จำนวน 7 โครงการ แผนงานการพาณิชย์ จำนวน 2 โครงการ เมื่อทำการวิเคราะห์เทียบเคียงความคุ้มค่าในการวางแผนงบประมาณกับผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า

1) แผนงานเคหะชุมชนได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 24,396,900 บาท จัดทำโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้มีมาตรฐานสูงครอบคลุมทุกพื้นที่ พัฒนาระบบป้องกันน้ำท่วม และระบบบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีข้อร้องเรียนในการทำงานที่ยังไม่ครอบคลุมตามสภาพปัญหาของชุมชน

2) แผนงานการพาณิชย์ ได้รับการจัดสรรงบประมาณ 6,291,700 บาท จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาระบบประปาให้มีคุณภาพ มาตรฐาน และปริมาณเพียงพอ สามารถให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า การพัฒนาระบบป้องกันน้ำท่วม และระบบบำบัดน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ประชาชนยังต้องการการสร้างความเข้าใจต่อกระบวนการดำเนินการของเทศบาลเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. การส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนทุกเพศ วัย มีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ	3.83	0.65	มาก
2. การพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค	3.71	0.76	มาก
3. การส่งเสริมการรักษามาตรฐานอาหารและการบริการให้ถูกสุขลักษณะ	3.52	0.77	มาก
4. การพัฒนาระบบการเฝ้าระวังสุขภาพตลาด	3.43	0.63	ปานกลาง
5. การส่งเสริม สนับสนุน การจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม	3.55	0.55	มาก
6. การปลูกฝังจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชน เยาวชน และนักเรียนในสถานศึกษา	3.56	0.66	มาก
7. การส่งเสริม สนับสนุน การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และความสะอาดของพื้นที่	3.52	0.58	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมต่อยุทธศาสตร์ การพัฒนาท้องถิ่นด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	3.58	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มี 7 ตัวบ่งชี้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ฯ ด้านการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนทุกเพศ วัย มีสุขภาพที่ดี ทั้งกายและใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) ด้านการพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค ($\bar{X} = 3.71$) ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชน เยาวชน และนักเรียนในสถานศึกษา ($\bar{X} = 3.56$) ด้านการส่งเสริม สนับสนุนการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.55$) ด้านการส่งเสริม การรักษามาตรฐานอาหารและการบริการให้ถูกสุขลักษณะ ($\bar{X} = 3.52$) ด้านการส่งเสริม สนับสนุนการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และความสะอาดของพื้นที่ ($\bar{X} = 3.52$) และด้านการพัฒนาระบบการเฝ้าระวังสุขภาพตลาด ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

ซึ่งผลความพึงพอใจที่ได้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นหรือผู้แทนที่เกี่ยวข้อง (ประธานและคณะกรรมการชุมชน) ได้ให้ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมว่า เป็นการทำงานที่สร้างการเข้าถึงความเท่าเทียมในด้านการบริการสุขภาพได้เป็นอย่างดี แต่ประสบปัญหาเรื่องแพทย์ไม่พอต่อการให้บริการประชาชนยังมีความต้องการด้านออกหน่วยบริการด้านสุขภาพ การมีแพทย์ประจำที่ศูนย์สุขภาพชุมชน การมีสัตว์แพทย์ในการให้บริการการดูแลสุขภาพสุนัขและแมว ต้องการการบริการเรื่องการจัดการขยะที่ถูกต้องลักษณะและรวดเร็ว ดังคำกล่าวที่ว่า

“...ด้านสาธารณสุข มี อสม. ดูแล มีการออกหน่วยตรวจสุขภาพ ดีมาก ออกตรวจสม่ำเสมอ มีการจัดเวียนไปตามชุมชนต่าง ๆ ชอบกิจกรรมแบบนี้ ให้หมอที่อยู่ในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกหน่วยตรวจสุขภาพ เจาะเลือด ... อยากให้ดูแลจัดการเรื่องหมาแมวจรจัด เยอะมาก อยากให้มาทำหมัน มีแต่การฉีดวัคซีนเท่านั้น ต้องมีที่อยู่ให้หมาแมวจรจัดก่อน อยากให้ทำความเข้าใจกับคนที่มาเลี้ยงหมาข้างทาง ทางประธานชุมชนไม่สามารถเข้าไปจัดการได้ คนรักหมาก็จะร้องเรียน ถ้าเทศบาลเข้าไปจับ ... เทศบาลน่าจะมีโครงการทำหมันหมาแมวเคลื่อนที่ ... อยากให้สาธารณสุขของเทศบาล (ชั้นล่างของเทศบาล) เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ให้ประชาชนได้เข้ามาใช้บริการมากกว่านี้ ...” (การสนทนากลุ่ม, 08)

“...การจัดการขยะ ขยะเป็นปัญหาของทุกเมืองโดยเฉพาะเมืองใหญ่ เก็บเท่าไรก็ไม่พอ ไม่รู้ว่าทำอย่างไรให้มันพอ การมีรถขยะมันไม่พอ ต้นเหตุคือคน คนเราพยายามปลูกฝังจิตสำนึกตั้งแต่โรงเรียน เรารณรงค์ในทุกวัน แต่ฝากความหวังกับเด็กรุ่นใหม่ ๆ ให้มีวินัยมากขึ้น เราขาดวินัย ปลูกฝังในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีจิตสำนึกสาธารณะให้มากขึ้น..... ทางเทศบาลเราก็ทำให้มีส่วนที่เราทำได้ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล มีโครงการนำร่อง ไม่มีถังขยะให้ในชุมชน นัดเวลาเก็บมาเก็บตามเวลาที่เรานัดพยายามขยายไปให้มากขึ้น หากมีถังขยะก็จะมีรถหมักหมม เรามีประชากรแฝงไม่มีวินัย มีการโยนข้างถังแล้วไป เราทำขยะเป็นศูนย์ไม่ได้ ผลการดำเนินการของชุมชนสนามจันทร์ดีมาก ประชาชนดีเข้าใจ ทำมากระยะหนึ่งก็พอใจในการไม่มีขยะเหม็นหน้าบ้านมาทิ้งในจุดศูนย์รวม ซึ่งเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นและกำลังขยายผลออกไป...” (การสนทนากลุ่ม, 39)

“... จุดแข็ง คือ เทศบาลมีศูนย์บริการของเราเอง มีแพทย์มาประจำ จุดอ่อน คือ เมืองใหญ่การควบคุมยากไม่สามารถจัดการได้ หากเมืองเล็ก

จัดการได้ง่าย เรื่องโรคระบาด แรงงานต่างด้าว สาธารณสุขยังไม่ได้
ในเรื่องโควิด เราปิดทุกประตูเพื่อคัดกรอง เราต้องผ่านการคัดกรอง
การไปข้างนอกทำแผนชุมชน เราจะมีกรวัดไข้ล้างมือก่อน ทำหน้าที่
จำเป็นจริง ๆ และไม่จัดอะไรที่เราต้องมีการรวมคน ยกเลิกการจัดงาน
สงกรานต์ การประชุมก็ยกเลิก การรวมคนจะไม่สามารถทำได้จนกว่า
สถานการณ์จะดีขึ้น ปัญหาบางอย่างรัฐบาลสั่งมา คือ ให้ประชุมจัดทำ
หน้ากากอนามัย ซึ่งตัวเองมองว่าทำไมไม่ให้ทำเองที่บ้าน ทำใส่ในบ้านของ
ตนเอง นี่จะจัดในวันพรุ่งนี้แล้วนะ และไม่สามารถควบคุมได้ การเอาคน
มารวมกัน เราต้องระวังตัว ต้องการให้ทุกคนอยู่ในบ้านมากที่สุด ตอนนี้
ได้สั่งปิดศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแล้ว ให้เด็กอยู่ที่บ้าน....” (การสัมภาษณ์, 09)

ทั้งนี้ การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม ได้มีการปรับกลยุทธ์และวิธีการทำงานตามการลำดับความสำคัญของปัญหา
จัดสรรงบประมาณตาม ผลการเลือกลำดับความสำคัญของปัญหา แผนงานโครงการที่เสนอจะ
ได้รับการอนุมัติงบประมาณจากมติที่ประชุม แต่ประชาชนยังคงมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์
นี้น้อย และต้องการให้เทศบาลสร้างความเข้าใจกระบวนการดำเนินการของการบริการและ
สาธารณสุขให้แก่ประชาชนเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งปัญหาอุปสรรคในการทำงานภายใต้ยุทธศาสตร์การ
พัฒนาท้องถิ่นด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีข้อจำกัดจากการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ ดังคำ
กล่าวที่ว่า

“...ยุทธศาสตร์สาธารณสุข ยังมีการดำเนินการคัดสรรนายแพทย์และ
สัตวแพทย์อยู่ ... การจัดการขยะนั้นในพื้นที่ในการฝังกลบขยะ แต่ความ
เจริญเติบโตของเมืองมีมาก ซึ่งเราอาจจะดำเนินการได้ยังไม่สมบูรณ์
แบบ ตอนนี้มีการศึกษา ออกแบบ และของงบประมาณจากส่วนกลางใน
เรื่องการจัดการขยะและ การบำบัดน้ำเสีย... ส่วนแนวคิดการ
จัดการเกี่ยวกับเรื่องขยะนั้น ต้องให้มีส่วนเกี่ยวข้องกำหนดจัดทำ
โครงการต่าง ๆ เช่น ธนาคารขยะ การคัดแยกขยะ แต่ก็ต้องได้รับความ
ร่วมมือจากพี่น้องประชาชนต้นทางด้วย ต้องมีการปรับเปลี่ยน
พฤติกรรมด้วย ในส่วนของปลายทาง คือ การของบและความร่วมมือ
จากส่วนกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจัดการขยะและการ
บำบัดน้ำเสีย...” (การสัมภาษณ์, 06)

จากการวิเคราะห์แผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2562 ผลการดำเนินการ
ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 16 โครงการ
งบประมาณที่ได้รับจัดสรร 16,636,000 บาท โดยมี 2 แผนงาน คือ แผนงานสาธารณสุข

จำนวน 11 โครงการ งบประมาณ 896,000 บาท แผนงานเคหะชุมชน จำนวน 5 โครงการ งบประมาณ 15,740,000 บาท เมื่อทำการวิเคราะห์เทียบเคียงความคุ้มค่าในการวางแผนงบประมาณกับผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า

1) แผนงานสาธารณสุข จำนวน 11 โครงการ งบประมาณ 896,000 บาท เน้นการทำโครงการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนทุกเพศ วัย มีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ การพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค (ปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่) การปลูกฝังจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้กับประชาชน เยาวชน และนักเรียนในสถานศึกษา การส่งเสริมการรักษามาตรฐานอาหารและบริการให้ถูกสุขลักษณะ ซึ่งมีข้อสังเกตว่า การพัฒนาระบบการเฝ้าระวังสุขภาพตลาดมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการน้อย และมีผลความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง

2) แผนงานเคหะชุมชน จำนวน 5 โครงการ งบประมาณ 15,740,000 บาท เน้นโครงการส่งเสริม สนับสนุน การจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม และโครงการส่งเสริม สนับสนุน การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และความสะอาดของพื้นที่ โดยมีการจัดสรรงบประมาณเป็นจำนวนมาก ในการบริการจัดการจากหน่วยงานเอกชน แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ เนื่องจากยังมีการพบข้อร้องเรียนเป็นจำนวนมากเกี่ยวกับการบริการในเรื่อง การจัดการขยะจากประชาชนและตัวแทนของชุมชน

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชนยังต้องการระบบการจัดการที่เน้นความสะอาดในพื้นที่และระบบการจัดการที่รวดเร็ว

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้าน เศรษฐกิจ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. การพัฒนาส่งเสริมอาชีพ และเพิ่มรายได้ ให้ประชาชน	3.63	0.55	มาก
2. การส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาตามหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	3.66	0.67	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมต่อยุทธศาสตร์ การพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ	3.64	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ มี 2 ตัวบ่งชี้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ฯ ด้านการส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) รองลงมาได้แก่ ด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพ และเพิ่มรายได้ให้ประชาชน ($\bar{x} = 3.63$) ตามลำดับ

ซึ่งผลความพึงพอใจที่ได้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นหรือผู้แทนที่เกี่ยวข้อง (ประธานและคณะกรรมการชุมชน) ได้ให้ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจว่ามีกิจกรรมโครงการจำนวนมากในการส่งเสริมให้เกิดอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ แต่กิจกรรมที่ดำเนินการยังไม่สามารถสร้างตลาดอาชีพและเพิ่มรายได้ได้อย่างครบวงจร และอยากให้มีการสนับสนุนอุปกรณ์ให้เพื่อเสริมการสร้างอาชีพในการทำงานในอนาคตระยะยาว ดังคำกล่าวที่ว่า

“...ด้านเศรษฐกิจ เทศบาลมีโครงการที่ดีมาก แต่ชาวบ้านไม่ให้ความร่วมมือมาร่วมอบรม เชิญชวนก็ไม่มา บอกว่าไม่มีเวลา ก็จะมีแต่กรรมการชุมชนที่อบรม ทำให้ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริง ... ควรให้มีการลงทะเบียนเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม และควรจะมีการเปิดตลาดให้ค้าขายด้วย ... มีการอบรมปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือโครงการของเทศบาลดี ทำดีหมด แต่ความร่วมมือของประชาชนน้อย ... เทศบาลมีผู้นำให้ ทำให้บางชุมชนสามารถสร้างตัวได้...” (การสนทนากลุ่ม, 007)

ทั้งนี้ การดำเนินงานของยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ ทีมผู้บริหาร และผู้นำชุมชนมีความเชื่อในวิธีการทำงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และยังมีความต้องการให้สนับสนุน การพัฒนาเศรษฐกิจแบบพอเพียงและเปิดตลาดแบบครบวงจร และควรมีการขยายกลุ่มไปยังประชาชนกลุ่มอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการมีอาชีพและรายได้ให้มากขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า

“...โดยพื้นฐานเศรษฐกิจเราค่อนข้างดี การรวมกลุ่มในเรื่องอาชีพ เน้นด้านสังคมมากกว่าการประกอบอาชีพ เขามีเงินเย็นได้ด้วยลำแข้งของตนเอง การทำ OTOP จะทำไปเพื่ออะไร มีแหล่งขายอยู่แล้ว เรามีการรวมกลุ่มโครงการฝึกอาชีพ ฝึกเพื่อใช้ในบ้านมากกว่าการไปทำธุรกิจ เราเน้นเศรษฐกิจพอเพียงเน้นการประหยัดปลูกผักบ้านอย่างใบกระเพรา ไม่ใช่พื้นที่ ประหยัดทรัพยากร เฉลี่ยใช้วันละ 5 บาทต่อครัวเรือน เกิดขยะต้องไปกำจัดอีก การส่งเสริมอาชีพ จึงเกิดขึ้นมีโครงการตลอดปี ใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียง ประชาชนเอามาฝึกในครัวเรือนมาฝากหลังจากที่เราให้มีการปลูกผักในบ้าน นี่เอาบวบ

มาฝาก เศรษฐกิจกระทบไปหมดในระดับประเทศ คนว่างงานมีน้อย
เราไม่มีปัญหา เราใช้ความประหยัดเศรษฐกิจพอเพียงไม่ทำลาย
ทรัพยากรไปมากกว่านี้ ...” (การสัมภาษณ์, 03)

“...ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจ นครปฐมเป็นเมืองการค้าขาย เป็นเมือง
ธุรกิจธุรกรรมต่าง ๆ เป็นเมืองอยู่อาศัยด้วย งานท้องถิ่นเป็นงานที่ยาก
ต้องลงมือทำและลงไปดูด้วยตนเอง ...” (การสนทนากลุ่ม, 05)

จากการวิเคราะห์แผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2562 ผลการดำเนินการ
ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ จำนวน 7 โครงการ งบประมาณที่ได้รับจัดสรร
420,000 บาท มี 1 แผนงาน คือ แผนงานสำนักการศึกษา เป็นหลักสูตรการฝึกอบรม
ส่งเสริมอาชีพระยะสั้นดำเนินการโดยสำนักการศึกษา (งานฝึกและการส่งเสริมอาชีพ) เมื่อทำ
การวิเคราะห์เทียบเคียงความคุ้มค่าในการวางแผนงบประมาณกับผลการสำรวจความพึงพอใจ
พบว่า แผนงานส่วนใหญ่เน้นการพัฒนาส่งเสริมอาชีพ และเพิ่มรายได้ให้ประชาชน แต่ไม่มี
โครงการเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจซึ่งเป็นความ
ต้องการของประชาชนและผู้นำของชุมชน

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการบริหารจัดการท้องถิ่น	3.63	0.56	มาก
2. การพัฒนาการบริหารงานให้เกิด ประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ประหยัด และเกิดความคุ้มค่า	3.75	0.68	มาก
3. การพัฒนาบุคลากรของเทศบาล โดยให้มี การอบรมอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.78	มาก
4. การพัฒนา ปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ อาคาร สถานที่ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการปฏิบัติงานและการบริการ ประชาชน	3.66	0.66	มาก
5. การปรับปรุงและพัฒนารายได้อย่างทั่วถึง ถูกต้อง และเป็นธรรม	3.62	0.78	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมต่อยุทธศาสตร์ การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริหารและพัฒนา องค์กร	3.67	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร มี 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ฯ ด้านการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลโดยให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องมากในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมาได้แก่ ด้านการพัฒนาการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ประหยัด และเกิดความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.75$) ด้านการพัฒนา ปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ อาคาร สถานที่ และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน ($\bar{X} = 3.66$) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.63$) และด้านการปรับปรุงและพัฒนารายได้อย่างทั่วถึง ถูกต้อง และเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

ซึ่งผลความพึงพอใจที่ได้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นหรือผู้แทนที่เกี่ยวข้อง (ประธานและคณะกรรมการชุมชน) ได้ให้ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริหารและพัฒนาองค์กรว่า มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพผ่านการฝึกอบรมเสริมสมรรถนะและความรู้ในการทำงานและเน้นการเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร ดังคำกล่าวที่ว่า

“...ยุทธศาสตร์ด้านองค์การ มีการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์การด้วย ต้องมีการให้ความรู้และสร้างกระบวนการทัศนร่วมกัน มีการฝึกอบรมคนในองค์การตามความต้องการด้วย คนในองค์การมีหลายรุ่น ทำให้การสื่อสารและการมีส่วนร่วมในองค์การต้องยอมรับซึ่งกันและกัน ทุกคนต้องช่วยกันทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรด้วย...” (การสัมภาษณ์, 08)

“... ยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กร อยู่ในจุดที่น่าพึงพอใจ อาคารสถานที่น่าพอใจ การฝึกอบรมผู้บริหารมีนโยบายที่ดี ไม่หวังงบประมาณ ขอไปอบรมได้ การบริหารงานโปร่งใส การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่าประหยัด เครื่องมือของใช้เพียงพอ เทศบาลสนับสนุนได้เป็นอย่างดี เรื่องคน การฝึกอบรม ได้ความรู้เครื่องมือเครื่องใช้ มีคอม มีรถ ขอให้ไปทำงานเถอะ แต่การสร้างจิตสำนึกถือว่าเป็นจุดที่ต้องปรับปรุง อยากให้มีนโยบายให้คนอยากทำงาน ไม่ใช่คนทำงานสั่งงาน ต้องดูเป้าประสงค์ว่างานทำไปเพื่ออะไร อยากให้บรรลุผล เข้าใจว่ามันแก้ไขได้ยากแต่ก็อยากให้มีการแก้ไข...” (การสนทนากลุ่ม, 05)

จากการวิเคราะห์แผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2562 ผลการดำเนินการยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร จำนวน 27 โครงการ งบประมาณที่ได้รับจัดสรร 26,652,400 บาท โดยมี 9 แผนงาน คือ แผนงานบริหารทั่วไป แผนงานรักษาความสงบภายใน แผนงานการศึกษา แผนงานสาธารณสุข แผนงานเคหะและชุมชน แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน แผนงานการศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา แผนงานการพาณิชย์ เมื่อทำการวิเคราะห์เทียบเคียงความคุ้มค่าในการวางแผนงบประมาณกับผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า ในแต่ละแผนงานส่วนใหญ่เน้นการจัดซื้อครุภัณฑ์เป็นส่วนใหญ่และใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากแต่จากผลการสอบถามพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรื่องการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาบุคลากรของเทศบาล โดยให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง

จากผลการดำเนินงานของยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐมทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมของการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของยุทธศาสตร์ด้านสังคมและชุมชนมากที่สุดอันดับแรก ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการบริการสาธารณะ ($\bar{X} = 3.67$) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร ($\bar{X} = 3.67$) ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.64$) ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.61$) และยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.58$)

4.2 ผลการประเมินการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาล การได้รับผลประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ ในมุมมองของผู้บริหาร ผู้นำชุมชนแกนนำชุมชน และประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐม

จากการสอบถามแบบการประเมินการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาล การได้รับผลประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่างประชาชนในชุมชนทั้งหมด 4 เขตเลือกตั้ง 72 ชุมชน จำนวน 1,045 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของครัวเรือน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.9 การรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐมในการให้บริการ

การรับรู้ของประชาชน ต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐม ในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. การให้บริการด้านการจัดทำบัตรประจำตัว ประชาชน	3.88	0.67	มาก
2. การให้บริการด้านการขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	2.65	0.56	น้อย
3. การให้บริการด้านชำระภาษีที่ดินและโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย	2.95	0.73	ปานกลาง
4. การให้บริการด้านงานทะเบียน	3.19	0.65	ปานกลาง
5. การให้บริการด้านการขอใบอนุญาตเกี่ยวกับ อาคาร	2.57	0.87	น้อย
6. การให้บริการด้านการป้องกันโรคติดต่อ	3.15	0.53	ปานกลาง
7. การให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	2.79	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 การรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐมในการให้บริการ (ต่อ)

การรับรู้ของประชาชน ต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐม ในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความ พึงพอใจ
8. การให้บริการด้านการจัดการมูลฝอยในชุมชน และสถานประกอบการ	3.18	0.68	ปานกลาง
9. การป้องกันและระงับอัคคีภัย	2.61	0.55	น้อย
10. การติดต่อขอใบอนุญาตประกอบกิจการ ร้านอาหาร/สะสมอาหาร/กิจกรรมที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	1.84	0.69	น้อย
11. การให้บริการครูผู้ดูแลเด็กที่ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก	2.35	0.78	น้อย
การรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ ของเทศบาลนครนครปฐมในการให้บริการ ในภาพรวม	2.83	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 การรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐมในการให้บริการ มี 11 ตัวบ่งชี้ พบว่า ประชาชนมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐมในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.83$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ประชาชนมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐมในการด้านการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$)

ประชาชนมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐมในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการด้านงานทะเบียน ($\bar{x} = 3.19$) การให้บริการด้านการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนและสถานประกอบการ ($\bar{x} = 3.18$) การให้บริการด้านการป้องกันโรคติดต่อ ($\bar{x} = 3.15$) การให้บริการด้านชำระภาษีที่ดินและโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ($\bar{x} = 2.95$) การให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ($\bar{x} = 2.79$) ตามลำดับ

ประชาชนมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐม เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการด้านการขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ ($\bar{x} = 2.65$) การป้องกันและระงับอัคคีภัย ($\bar{x} = 2.61$) การให้บริการด้านการขอใบอนุญาตเกี่ยวกับอาคาร ($\bar{x} = 2.57$) การให้บริการครูผู้ดูแลเด็กที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{x} = 2.35$) และ

การติดต่อขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านอาหาร/สะสมอาหาร/กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ($\bar{X} = 1.84$) ตามลำดับ

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐมในมุมมองของผู้บริหาร ผู้นำชุมชน แกนนำชุมชน และประชาชนในเขตเทศบาลนครปฐม

จากการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐมในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานเทศบาลนครนครปฐมในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความพึงพอใจ
1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมโครงการ/กิจกรรม	3.98	0.56	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	3.89	0.55	มาก
3. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	3.63	0.65	มาก
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	3.59	0.74	มาก
5. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	3.59	0.67	มาก
6. การแก้ไขปัญหาตรงตามความต้องการของประชาชน	3.60	0.67	มาก
7. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	3.70	0.63	มาก
8. การนำผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	3.62	0.61	มาก
ภาพรวม	3.70	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐมในภาพรวมมี 8 ตัวบ่งชี้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐมในภาพรวมด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 3.98$) ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 3.89$) ด้านประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 3.70$) ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 3.63$) ด้านการนำผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.62$) ด้านการแก้ไขปัญหาดตรงตามความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 3.60$) ด้านการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{X} = 3.59$) และด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 3.59$)

ในรอบปีที่ผ่านมา ประชาชนมีความความพึงพอใจของการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐมในรายประเด็น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจในรอบปีที่ผ่านมาต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม

ความพึงพอใจของในรอบปีที่ผ่านมาต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความพึงพอใจ
1. เทศบาลได้มีการรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน/ชุมชน	4.17	0.76	มาก
2. การประชาสัมพันธ์แผนฯ/โครงการ/กิจกรรมของเทศบาลให้ผู้นำชุมชนทราบ	4.29	0.62	มาก
3. การประชาสัมพันธ์แผนฯ/โครงการ/กิจกรรมของเทศบาลให้ประชาชนในชุมชนทราบ	4.04	0.75	มาก
4. เทศบาลได้นำผลการประเมินของปีก่อนมาใช้ในการวางแผนในชุมชนของท่าน	3.79	0.83	มาก
5. เทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ	4.21	0.83	มาก
6. เทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ	4.00	0.98	มาก

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจในรอบปีที่ผ่านมาต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม (ต่อ)

ความพึงพอใจของในรอบปีที่ผ่านมา ต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความ พึงพอใจ
7. เทศบาลได้รายงานผลการดำเนินงานโครงการ/ กิจกรรมต่อชุมชนหรือสาธารณะ	3.75	0.68	มาก
8. การดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมของ เทศบาลมีความโปร่งใสและยุติธรรม	4.08	0.72	มาก
9. การดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3.38	0.76	ปาน กลาง
10. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	3.75	0.85	มาก
11. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	3.71	0.62	มาก
12. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ของเทศบาล	3.88	0.85	มาก
13. ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ที่ สำนักงานของเทศบาล	3.88	0.90	มาก
14. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน สังคมและชุมชน	4.04	0.62	มาก
15. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน การศึกษา การกีฬาและศาสนาประเพณี วัฒนธรรม	4.04	0.69	มาก
16. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการ บริการสาธารณะ	3.79	0.72	มาก
17. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.79	0.83	มาก
18. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน เศรษฐกิจ	3.79	0.66	มาก
19. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการ บริหารและพัฒนาองค์กร	3.79	0.88	มาก
20. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ดำเนินงานของเทศบาล	4.00	0.88	มาก

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจในรอบปีที่ผ่านมาต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม (ต่อ)

ความพึงพอใจของในรอบปีที่ผ่านมาต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวม	3.91	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในรอบปีที่ผ่านมา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐมในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์แผนฯ/โครงการ/กิจกรรมของเทศบาลให้ผู้นำชุมชนทราบอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$) รองลงมาได้แก่ ด้านเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ($\bar{x} = 4.21$) ด้านเทศบาลได้มีการรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน/ชุมชน ($\bar{x} = 4.17$) ด้านการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลมีความโปร่งใสและยุติธรรม ($\bar{x} = 4.08$) ด้านการประชาสัมพันธ์แผนฯ/โครงการ/กิจกรรมของเทศบาลให้ประชาชนในชุมชนทราบ ($\bar{x} = 4.04$) ด้านการดำเนินงานด้านสังคมและชุมชน ($\bar{x} = 4.04$) ด้านการดำเนินงานด้านการศึกษา การกีฬาและศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ($\bar{x} = 4.04$) ด้านการประชาสัมพันธ์แผนฯ/โครงการ/กิจกรรมของเทศบาลให้ประชาชนในชุมชนทราบ ($\bar{x} = 4.00$) ด้านการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาล ($\bar{x} = 4.00$) ด้านการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาล ($\bar{x} = 3.88$) ด้านบริการต่าง ๆ ที่สำนักงานของเทศบาล ($\bar{x} = 3.88$) ด้านเทศบาลได้นำผลการประเมินของปีก่อนมาใช้ในการวางแผนในชุมชนของท่าน ($\bar{x} = 3.79$) ด้านการบริการสาธารณะ ($\bar{x} = 3.79$) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.79$) ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{x} = 3.79$) ด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร ($\bar{x} = 3.79$) ด้านการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อชุมชนหรือสาธารณะ ($\bar{x} = 3.75$) ด้านการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 3.75$) ด้านประโยชน์จากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 3.71$) และด้านการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 3.38$)

ตารางที่ 4.12 การติดตามประเมินผลปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2561) สมาชิกสภาเทศบาลได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าไปรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาชุมชน

การติดตามประเมินผลปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2561) สมาชิกสภาเทศบาลได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าไปรับฟังปัญหา และหาแนวทางแก้ไขปัญหาชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากขึ้นกว่าเดิม	22	55.00
เหมือนเดิม	15	37.50
น้อยลงกว่าเดิม	3	7.50
รวม	40	100

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลการติดตามประเมินผลปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2561) ลงพื้นที่เพื่อเข้าไปรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาชุมชนมากขึ้นกว่าเดิม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 เหมือนเดิมจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และน้อยลงกว่าเดิม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตารางที่ 4.13 การติดตามประเมินผลปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2561) คณะผู้บริหารเทศบาลได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าไปรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาชุมชน

ข้อมูลหลังจากติดตามประเมินผลปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2561) คณะผู้บริหารเทศบาลได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าไปรับฟังปัญหา และหาแนวทางแก้ไขปัญหาชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากขึ้นกว่าเดิม	22	55.00
เหมือนเดิม	18	45.00
น้อยลงกว่าเดิม	-	-
รวม	40	100

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการติดตามประเมินผลปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2561) คณะผู้บริหารเทศบาลได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าไปรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาชุมชนมากกว่าเหมือนเดิม ร้อยละ 55.00 และมีความคิดเห็นว่าการติดตามประเมินผลปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2561) คณะผู้บริหารเทศบาลได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าไปรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาชุมชนเหมือนเดิม ร้อยละ 45.00

ตารางที่ 4.14 การได้รับข้อมูลเรื่องเทศบาลนครนครปฐมได้ทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นเป็นประจำทุกปี

การได้รับข้อมูลเรื่องเทศบาลนครนครปฐมได้ทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นเป็นประจำทุกปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ทราบ	0	0
ทราบข้อมูลจากเทศบาลนครนครปฐม	40	100

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกคนได้รับข้อมูลเรื่องทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นเป็นประจำทุกปีจากเทศบาลนครนครปฐม

ตารางที่ 4.15 การมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม

การมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงาน เทศบาลนครนครปฐม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการสะท้อนความต้องการและ/หรือปัญหาของประชาชน/ชุมชน	4.25	0.74	มาก
2. ขั้นตอนการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล	4.00	0.83	มาก
3. ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนฯ/โครงการ/กิจกรรม	3.88	0.68	มาก
4. ขั้นตอนการประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามแผนฯ	3.83	0.76	มาก
5. เทศบาลเปิดโอกาสให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมโดยภาพรวม	4.33	0.76	มาก
ภาพรวมการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงาน ของเทศบาลนครนครปฐม	4.06	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า เทศบาลเปิดโอกาสให้ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการสะท้อนความต้องการและ/หรือปัญหาของประชาชน/ชุมชน ($\bar{X} = 4.25$) การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล ($\bar{X} = 4.00$) การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการ

ดำเนินงานตามแผนฯ/โครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 3.88$) และการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการประเมินผลลัพธ์ของการทำงานตามแผน ($\bar{x} = 3.83$) ตามลำดับ

4.4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐม

จากการสอบถาม การสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐมในแต่ละยุทธศาสตร์ดังนี้

ยุทธศาสตร์	ข้อเสนอ
ด้านสังคมและชุมชน	<p>1) ความเป็นอยู่ของประชาชน เนื่องจากเทศบาลนครนครปฐมเป็นสังคมเมืองซึ่งมีประชากรเพิ่มสูงขึ้น และประชากรส่วนใหญ่ล้วนเป็นผู้สูงอายุ เทศบาลควรเพิ่มการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในเขตรับผิดชอบเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในอนาคต</p> <p>2) ขอให้สนับสนุนการจัดกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง และขอให้ทางเทศบาลนครนครปฐมมีการจัดกิจกรรมในวันสำคัญ ทำให้ผู้สูงอายุได้ร่วมกิจกรรมได้พบปะทำให้สภาพจิตใจดี เช่น ประเพณีสงกรานต์ มีกิจกรรมรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ มีการอำนวยความสะดวกในการรับเบี้ยยังชีพ</p> <p>3) ทางเทศบาลนครนครปฐมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ โดยรับฟังปัญหาจากชุมชนและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาร่วมกับชุมชนเพื่อแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด</p>
ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว	<p>1) ขอให้มีการวางแผนระบบของการศึกษาในเขตเทศบาลเพื่อรองรับจำนวนประชากรที่ลดลง วางแผนจัดเป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาเพิ่มขึ้น</p> <p>2) การวางรากฐานการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้เป็นการณรงค์การท่องเที่ยวแบบครบวงจร</p>

ยุทธศาสตร์	ข้อเสนอ
ด้านการบริการสาธารณะ	<ol style="list-style-type: none"> 1) จัดทำแผนติดกล้องวงจรปิดเพิ่มในชุมชนทุกชุมชน เพื่อความเป็นอยู่และความปลอดภัยของประชาชน 2) ใช้เทคโนโลยีสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เปิดช่องทางแจ้งปัญหาที่รวดเร็วและแก้ไขโดยเร็ว 3) เปลี่ยนระบบท่อน้ำประปาใหม่ เนื่องจากใช้มานานแตกป่อหมดอายุใช้งานแล้ว 4) ขอให้วางระบบท่อระบายน้ำใหม่เพื่อเวลาฝนตกน้ำท่วมในชุมชน เนื่องจากฝนตกหนักน้ำระบายไม่ทันในบางพื้นที่ ทำให้น้ำท่วมถนนบ่อยมาก 5) ระบบไฟฟ้าตอนกลางคืนควรเป็นไฟ LED ทั้งหมด ให้มีวัตสูง (ความสว่าง) เพื่อป้องกันมิจฉาชีพ และช่วยประหยัดพลังงาน ส่งผลให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และควรจะมีรถทำไฟสาธารณะแต่ละเขตให้มากกว่าเดิม 6) ควรวางแผนการทำให้ถนนสะอาดขึ้น 7) ขอให้ดำเนินโครงการในระยะยาวสามารถอยู่อย่างยั่งยืน เช่น โครงการเสียงตามสายในชุมชน ควรเพิ่มงบประมาณการซ่อมบำรุง งบประมาณสำหรับการซ่อมบำรุงกล้องวงจรปิด 8) การจัดระเบียบในสังคม พัฒนาการจราจรในพื้นที่ มีการจัดระเบียบทางเท้า ต้องการให้จัดระเบียบการจราจรให้เดินรถทางเดียว จากโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียนถึงเชิงสะพานข่อย 3 เวลา 06.00 - 08.00 น. เนื่องจากมีรถสัญจรเส้นทางนี้เยอะ ทำให้รถติดมากในช่วงเวลาดังกล่าว ต้องการให้จัดระเบียบถนนหน้าศาลเจ้าพ่อมะขามเฒ่า เนื่องจากเส้นทางนี้เป็นถนนเส้นเล็ก ประชาชนในชุมชนสัญจรลำบากเวลามีรถยนต์เข้ามา ต้องการให้มีการจัดระเบียบทางเท้า เนื่องจากมีแม่ค้าพ่อค้ามาขายของจนไม่มีที่เดินในบางพื้นที่

ยุทธศาสตร์	ข้อเสนอ
ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	<ol style="list-style-type: none"> 1) วางแผนจัดการระบบกำจัดขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้น ควรปรับปรุงรถขยะ เนื่องจากเวลาเริ่มบรรทุกขยะ จะมีน้ำขยะไหลออกมาทำให้ถนนเหม็นและสกปรก ควรจัดจุดพักขยะมูลฝอยในชุมชน และมีรถมารับขยะตามเวลาที่กำหนด ต้องการให้จัดให้มีถังขยะที่เพียงพอ เนื่องจากเทศบาลนครนครปฐมเป็นเขตชุมชนเมือง มีประชากรอาศัยอยู่เยอะและมีตลาดจำนวนมาก จึงควรจัดพื้นที่สำหรับรองรับขยะ โดยมีถังขยะที่เพียงพอในทุกพื้นที่ 2) ควรมีการจัดการเรื่องสุนัขจรจัดให้มากกว่าปัจจุบัน ไม่ใช่แจ้งว่าไม่สามารถจัดการได้ 3) เปลี่ยนระบบท่อน้ำประปาใหม่ เนื่องจากใช้มานานแตกบ่อดมดอายุใช้งานแล้ว 4) ปรับปรุงเรื่องการกำจัดมลพิษจากท่อระบายน้ำ 5) ควรปรับปรุงทัศนียภาพโดยรวมให้สวยงาม ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณรอบเขตเทศบาลนครนครปฐม แม่น้ำลำคลองในเขตเทศบาลควรมีการจัดการให้สะอาดกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ต้นไม้ตามที่สาธารณะควรมีการตัดแต่งให้สวยงาม และดูเป็นระเบียบมากกว่าในปัจจุบัน 6) วางแผนควบคุมโรคระบาดที่มาจากแรงงานต่างด้าวเข้ามาอาศัยในชุมชน
ด้านเศรษฐกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1) ควรมีการจัดการระบบตลาดรองรับ จัดทำตลาดออนไลน์ 2) ควรขยายกลุ่มประชากรในการฝึกอบรมอาชีพ 3) ควรเน้นเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงในครัวเรือน

ยุทธศาสตร์	ข้อเสนอ
ด้านบริหารและพัฒนาองค์กร	<p>1) พัฒนาระบบการบูรณาการของเทศบาลให้เข้าถึงมากขึ้น</p> <p>2) การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพภาพในการบริหารจัดการที่รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของประชาชน</p> <p>3) พัฒนาระบบการติดตามงานแก้ปัญหาของชุมชนให้รวดเร็ว เข้าถึงประชาชน การประเมินผลโครงการควรมีการย้อนกลับและสะท้อนให้เห็นผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ทราบว่าการพัฒนาด้านต่าง ๆ ตามที่ชุมชนต้องการ ที่ผ่านมายังไม่มีแผนมีแต่ปัญหาเร่งด่วน เทศบาลก็จะมาแก้ไขให้ แต่ใช้เวลาหลายวัน</p> <p>4) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ควรเผยแพร่ลงเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนที่สนใจได้เปิดอ่านได้</p> <p>5) การวิเคราะห์ปัญหาประเด็นต่าง ๆ ควรได้มาจากปัญหาที่เร่งด่วนของแต่ละพื้นที่ก่อน เพราะบางปัญหาเป็นปัญหาของพื้นที่หนึ่งแต่อาจมองเห็นว่าปัญหานี้ไม่สำคัญ จึงไม่ได้รับการแก้ปัญหาได้ตรงจุด</p> <p>6) ควรสื่อสารในทุกโครงการให้ประชาชนได้ทราบให้ทั่วถึง เวลาเขียนเรื่องร้องเรียนไป ควรมาดำเนินการแก้ไขให้รับทราบด้วย เพราะร้องไปแล้วเงียบทุกโครงการที่ได้ทำแล้วควรแจ้งหรือบอกกล่าวให้ประชาชนได้ทราบ รวมทั้งการตัดกิจกรรมหรือโครงการที่ไม่จำเป็นทิ้งไป และเลือกแต่ที่สำคัญและตอบโจทย์ประชาชน โครงการต่าง ๆ ที่จะเข้าแผนใหม่ (พ.ศ. 2563-2566) ตามที่ชาวบ้านชุมชนเสนอความต้องการตามลำดับ 1-5 ขอให้เทศบาลดำเนินการตามที่ ชุมชนได้มาประชาคมกัน แสดงให้เห็นความสำคัญของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วม</p> <p>7) อยากให้สมาชิกสภาเทศบาลแต่ละเขตช่วยเยี่ยมชุมชนที่ท่านรับผิดชอบสมาชิกสภาเทศบาลควรเป็นด้าน</p>

ยุทธศาสตร์	ข้อเสนอ
	<p>หน้าในการรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ไม่ใช่ให้ประธานชุมชนมารับผิดชอบ เพราะประธานชุมชนไม่มีอำนาจแค่เสียสละอย่างเดียว ควรมีการเลือกตั้งทุก 4 ปีต่อ 1 ครั้ง และไม่เกินสองสมัยเท่านี้ในการเป็นผู้บริหาร</p> <p>8) อยากให้มีการจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเป็นประจำและทั่วถึง เช่น จัดให้มีหน่วยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่</p>

บทที่ 5

การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยโครงการติดตามประเมินผลแผนการพัฒนาเทศบาลนครนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2562 เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ที่ใช้วิธีระเบียบวิจัย เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อติดตามความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
- 2) เพื่อประเมินการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาล การได้รับผลประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐม
- 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์เทศบาลนครนครปฐม
- 4) เพื่อสร้างข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐม

5.1.2 ผลการวิจัย

- 1) ผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์บรรลุตามเป้าหมายกำหนดผลการดำเนินงานของยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐมทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมของการทำงานในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์ พบว่า ผลการดำเนินงานของยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสังคมและชุมชนได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 3.73$) ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนในระดับมากแต่เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.58$)
- 2) ผลการประเมินการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาล การได้รับผลประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครปฐม ในมุมมองของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐม ในภาพรวมประชาชนการรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐมการให้บริการ ประชาชนมีการรับรู้ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.83$) เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็นการรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐมการให้บริการระดับมาก คือ การให้บริการด้านการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ประชาชนมีการรับรู้ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$)

ส่วนการรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐมการให้บริการระดับน้อย คือ การติดต่อขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านอาหาร/สะสมอาหาร/กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประชาชนมีการรับรู้ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.84$)

3) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานโครงการแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครปฐมในมุมมองของผู้บริหาร ผู้นำชุมชน แกนนำชุมชน ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปฐมในภาพรวมมากที่สุด คือ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมโครงการ/กิจกรรม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 3.59$) และในรอบปีที่ผ่านมากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลมากที่สุด ในด้านการประชาสัมพันธ์แผนฯ/โครงการ/กิจกรรมของเทศบาลให้ผู้นำชุมชนทราบ ซึ่งมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$) ส่วนด้านประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$)

4) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐม มีรายละเอียดดังนี้

ยุทธศาสตร์	ข้อเสนอ
ด้านสังคมและชุมชน	<p>1) ความเป็นอยู่ของประชาชน เนื่องจากเทศบาลนครนครปฐมเป็นสังคมเมืองซึ่งมีประชากรเพิ่มสูงขึ้น และประชากรส่วนใหญ่ล้วนเป็นผู้สูงอายุ เทศบาลควรเพิ่มการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในเขตรับผิดชอบเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในอนาคต</p> <p>2) ขอให้สนับสนุนการจัดกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง และขอให้ทางเทศบาลนครนครปฐมมีการจัดกิจกรรมในวันสำคัญ ทำให้ผู้สูงอายุได้ร่วมกิจกรรม ได้พบปะทำให้สภาพจิตใจดี เช่น ประเพณีสงกรานต์ มีกิจกรรมรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ มีการอำนวยความสะดวกในการรับเบี้ยยังชีพ</p> <p>3) ทางเทศบาลนครนครปฐมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ โดยรับฟังปัญหา</p>

ยุทธศาสตร์	ข้อเสนอ
	จากชุมชนและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาพร้อมกับชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด
<p>ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว</p>	<p>1) ขอให้มีการวางแผนระบบของการศึกษาในเขตเทศบาลเพื่อรองรับจำนวนประชากรที่ลดลง วางแผนจัดเป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาเพิ่มขึ้น</p> <p>2) การวางรากฐานการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้เป็น การรณรงค์การท่องเที่ยวแบบครบวงจร</p>
<p>ด้านการบริการสาธารณะ</p>	<p>1) จัดทำแผนติดกล้องวงจรปิดเพิ่มในชุมชนทุกชุมชน เพื่อความเป็นอยู่และความปลอดภัยของประชาชน</p> <p>2) ใช้เทคโนโลยีสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เปิดช่องทางแจ้งปัญหาที่รวดเร็วและแก้ไขโดยเร็ว</p> <p>3) เปลี่ยนระบบท่อน้ำประปาใหม่ เนื่องจากใช้มานานแตกบ่อดำน้ำอยู่ใช้งานแล้ว</p> <p>4) ขอให้วางระบบท่อระบายน้ำใหม่เพื่อเวลาฝนตกน้ำท่วมในชุมชน เนื่องจากฝนตกหนักน้ำระบายไม่ทันในบางพื้นที่ ทำให้น้ำท่วมถนนบ่อยมาก</p> <p>5) ระบบไฟฟ้าตอนกลางคืนควรเป็นไฟ LED ทั้งหมดให้มีวัตสูง (ความสว่าง) เพื่อป้องกันมิจฉาชีพ และ ช่วยประหยัดพลังงาน ส่งผลให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และควรจะมีรถทำไฟสาธารณะแต่ละเขตให้มากกว่าเดิม</p> <p>6) ควรวางแผนการทำให้ถนนสะอาดขึ้น</p> <p>7) ขอให้ดำเนินโครงการในระยะยาวสามารถอยู่อย่างยั่งยืน เช่น โครงการเสียงตามสายในชุมชน ควรเพิ่มงบประมาณการซ่อมบำรุง งบประมาณสำหรับการซ่อมบำรุงกล้องวงจรปิด</p> <p>8) การจัดระเบียบในสังคม พัฒนาการการจราจรในพื้นที่ มีการจัดระเบียบทางเท้า ต้องการให้จัดระเบียบการจราจรให้เดินรถทางเดียว จากโรงพยาบาล</p>

ยุทธศาสตร์	ข้อเสนอ
	<p>กรุงเทพมหานครจนถึงเชิงสะพานลอย 3 เวลา 06.00 - 08.00 น. เนื่องจากมีรถสัญจรเส้นทางนี้เยอะ ทำให้รถติดมากในช่วงเวลาดังกล่าว ต้องการให้จัดระเบียบถนนหน้าศาลเจ้าพ่อมะขามเต่า เนื่องจากเส้นทางนี้เป็นถนนเส้นเล็ก ประชาชนในชุมชนสัญจรลำบากเวลามีรถยนต์เข้ามา ต้องการให้มีการจัดระเบียบทางเท้าเนื่องจากมีแม่ค้าพ่อค้ามาขายของจนไม่มีที่เดินในบางพื้นที่</p>
<p>ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) วางแผนจัดการระบบกำจัดขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้น ควรปรับปรุงรถขยะ เนื่องจากเวลาเริ่มบรรทุกขยะจะมีน้ำขยะไหลออกมาทำให้ถนนเหม็นและสกปรก ควรจัดจุดพักขยะมูลฝอยในชุมชน และมีรถมารับขยะตามเวลาที่กำหนด ต้องการให้จัดให้มีถังขยะที่เพียงพอ เนื่องจากเทศบาลนครนครปฐมเป็นเขตชุมชนเมือง มีประชากรอาศัยอยู่เยอะและมีตลาดจำนวนมาก จึงควรจัดพื้นที่สำหรับรองรับขยะ โดยมีถังขยะที่เพียงพอในทุกพื้นที่ 2) ควรมีการจัดการเรื่องสุนัขจรจัดให้มากกว่า ปัจจุบันไม่ใช่แจ้งว่าไม่สามารถจัดการได้ 3) เปลี่ยนระบบท่อน้ำประปาใหม่ เนื่องจากใช้นานแตกบ่อดำอายุใช้งานแล้ว 4) ปรับปรุงเรื่องการทำจัดมลพิษจากท่อระบายน้ำ 5) ควรปรับภูมิทัศน์โดยรวมให้สวยงาม ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณรอบเขตเทศบาลนครนครปฐม แม่น้ำลำคลองในเขตเทศบาลควรมีการจัดการให้สะอาดกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ต้นไม้ตามที่สาธารณะควรมีการตัดแต่งให้สวยงาม และดูเป็นระเบียบมากกว่าในปัจจุบัน 6) วางแผนควบคุมโรคระบาดที่มาจากแรงงานต่างด้าวเข้ามาอาศัยในชุมชน
<p>ด้านเศรษฐกิจ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) ควรมีการจัดการระบบตลาดรองรับ จัดทำตลาดออนไลน์

ยุทธศาสตร์	ข้อเสนอ
	<p>2) ควรขยายกลุ่มประชากรในการฝึกอบรมอาชีพ</p> <p>3) ควรเน้นเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงในครัวเรือน</p>
ด้านบริหารและพัฒนาองค์กร	<p>1) พัฒนาระบบการบูรณาการของเทศบาลให้เข้าถึงมากขึ้น</p> <p>2) การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพภาพในการบริหารจัดการที่รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของประชาชน</p> <p>3) พัฒนาระบบการติดตามงานแก้ปัญหาของชุมชนให้รวดเร็ว เข้าถึงประชาชน การประเมินผลโครงการควรมีการย้อนกลับและสะท้อนให้เห็นผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ทราบว่าการพัฒนาด้านต่าง ๆ ตามที่ชุมชนต้องการ ที่ผ่านมายังไม่มีแผนมีแต่ปัญหาเรื้อรัง เทศบาลก็จะมาแก้ไขให้ แต่ใช้เวลาหลายวัน</p> <p>4) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ควรเผยแพร่ลงเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนที่สนใจได้เปิดอ่านได้</p> <p>5) การวิเคราะห์ปัญหาประเด็นต่าง ๆ ควรได้มาจากปัญหาที่เรื้อรังของแต่ละพื้นที่ก่อน เพราะบางปัญหาเป็นปัญหาของพื้นที่หนึ่งแต่อาจมองเห็นว่าปัญหานี้ไม่สำคัญ จึงไม่ได้รับการแก้ปัญหาได้ตรงจุด</p> <p>6) ควรสื่อสารในทุกโครงการให้ประชาชนได้ทราบให้ทั่วถึง เวลาเขียนเรื่องร้องเรียนไป ควรมาดำเนินการแก้ไขให้รับทราบด้วย เพราะร้องไปแล้วเงียบทุกโครงการที่ได้ทำแล้วควรแจ้งหรือบอกกล่าวให้ประชาชนได้ทราบ รวมทั้งการตัดกิจกรรมหรือโครงการที่ไม่จำเป็นทิ้งไป และเลือกแต่ที่สำคัญและตอบโจทย์ประชาชน โครงการต่าง ๆ ที่จะเข้าแผนใหม่ (พ.ศ. 2563-2566) ตามที่ชาวบ้านชุมชนเสนอ</p>

ยุทธศาสตร์	ข้อเสนอ
	<p>ความต้องการตามลำดับ 1-5 ขอให้เทศบาลดำเนินการตามที่ชุมชนได้มาประชาคมกัน แสดงให้เห็นความสำคัญของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วม</p> <p>7) อยากให้สมาชิกสภาเทศบาลแต่ละเขตช่วยเยี่ยมชุมชนที่ท่านรับผิดชอบสมาชิกสภาเทศบาลควรเป็นด้านหน้าในการรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ไม่ใช่ให้ประธานชุมชนมารับผิดชอบ เพราะประธานชุมชนไม่มีอำนาจแค่เสียสละอย่างเดียว ควรมีการเลือกตั้งทุก 4 ปีต่อ 1 ครั้ง และไม่เกินสองสมัยเท่านี้ในการเป็นผู้บริหาร</p> <p>8) อยากให้มีการจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเป็นประจำและทั่วถึง เช่น จัดให้มีหน่วยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่</p>

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

1) ยุทธศาสตร์ที่บรรลุตามเป้าหมายกำหนด ผลการดำเนินงานของยุทธศาสตร์ของเทศบาล นครนครปฐม ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมของการทำงานในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายยุทธศาสตร์ พบว่า ผลการดำเนินงานของยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสังคมและชุมชน ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.73$) ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้รับความพึงพอใจจากประชาชน น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.58$) เนื่องจากการประเด็นการพัฒนา ส่งเสริมงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์กับผู้ประสพภัยพิบัติ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่และมีการสร้างการมีส่วนร่วมได้มาก และสามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมโครงการ/กิจกรรมประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$ S.D. = 0.56) ซึ่งสอดคล้องกับ บุญฤทธิ์ เกตุจรรย์ (2549) ที่ได้ศึกษาวิจัยแล้วพบว่า เทศบาลนนทบุรีมีการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยเน้นไปที่การบริการประชาชนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ร่วมแสดงความคิดเห็น และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการปฏิบัติ แต่เทศบาลนนทบุรีจะมีประเด็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในบางเรื่อง ยังล้าสมัยไม่ทันต่อเหตุการณ์ จึงทำให้ไม่บรรลุตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบแผนการดำเนินการต่อความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์
การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐม

ประเด็น ยุทธศาสตร์	แผนการ ดำเนินงาน	ประเด็น มากที่สุด	ประเด็น น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ	
				ประชาชน	ผู้บริหาร แกนนำ ชุมชน
ยุทธศาสตร์ การพัฒนา ท้องถิ่นด้าน สังคมและชุมชน	จำนวน 27 โครงการ งบประมาณ 99,856,400 บาท	การพัฒนา ส่งเสริมงาน ด้าน สวัสดิการ สังคม การสังคม สงเคราะห์ กับ ผู้ประสพภัย พิบัติ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ	การส่งเสริม สนับสนุน ป้องกัน และแก้ไข ปัญหา ยา เสพติด อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง	3.73	4.04
ยุทธศาสตร์ การพัฒนา ท้องถิ่น ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการ ท่องเที่ยว	จำนวน 60 โครงการ งบประมาณ 87,272,200 บาท	การ สนับสนุน การจัด กิจกรรม เฉลิมพระ เกียรติ งาน พระราชพิธี งานรัฐพิธี และ งานวัน สำคัญทาง ศาสนา	การสร้าง ความ ร่วมมือและ เครือข่ายใน การพัฒนา การศึกษา	3.61	4.04
ยุทธศาสตร์ การพัฒนา ท้องถิ่น	จำนวน 9 โครงการ	การพัฒนา ระบบ โครงสร้าง พื้นฐาน	การพัฒนา ระบบ ประปาให้มี	3.67	3.79

ประเด็นยุทธศาสตร์	แผนการดำเนินงาน	ประเด็นมากที่สุด	ประเด็นน้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ	
				ประชาชน	ผู้บริหาร แกนนำ ชุมชน
ด้านการบริการ สาธารณะ	งบประมาณ 30,688,600 บาท	ให้มี มาตรฐาน สูง ครอบคลุม ทุกพื้นที่	คุณภาพ มาตรฐาน และปริมาณ เพียงพอ สามารถ ให้บริการ อย่างทั่วถึง		
ยุทธศาสตร์ การพัฒนา ท้องถิ่นด้าน เศรษฐกิจ	จำนวน 7 โครงการ งบประมาณ 420,000 บาท	การส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนา ตามหลัก ปรัชญา ของ เศรษฐกิจ พอเพียง	การพัฒนา ส่งเสริม อาชีพ และ เพิ่มรายได้ ให้ประชาชน	3.64	3.79
ยุทธศาสตร์ การพัฒนา ท้องถิ่นด้าน สาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	จำนวน 16 โครงการ งบประมาณ 16,636,000 บาท	การส่งเสริม สนับสนุน ให้ประชาชน ทุกเพศ วัย มีสุขภาพที่ดี ทั้งกายและ ใจ	การพัฒนา ระบบ การเฝ้า ระวัง สุขภาพ ตลาด	3.58	3.79
ยุทธศาสตร์ การพัฒนา ท้องถิ่นด้าน บริหารและ พัฒนาองค์กร	จำนวน 27 โครงการ งบประมาณ 26,652,400 บาท	การพัฒนา บุคลากร ของเทศบาล โดยให้มี การอบรม อย่าง ต่อเนื่อง	การ ปรับปรุง และพัฒนา รายได้ อย่างทั่วถึง ถูกต้อง และเป็น ธรรม	3.67	3.79

ทั้งนี้ หากวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐมในภาพรวมมากที่สุดเรื่อง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมโครงการ/กิจกรรม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3$) ความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) และในรอบปีที่ผ่านมากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลมากที่สุดในประเด็น การประชาสัมพันธ์แผนฯ/โครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลให้ผู้นำชุมชนทราบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของมิ่งขวัญ คงเจริญ และ อาชัญญา รัตนอุบล (2551) ที่ได้ศึกษาชุมชนต้นแบบที่ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาและมีกระบวนการเรียนรู้เป็นกลไกหลัก ในการพัฒนาให้เกิดความยั่งยืน ภายในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ไม่ว่าจะเป็นในชุมชนเมืองและชุมชนชนบท ควรมีการเสริมสร้างพลังอำนาจของชุมชนเพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของชุมชนแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การเสริมสร้างพลังอำนาจของชุมชนในระดับบุคคลประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายและวางแผน การวิเคราะห์ความต้องการของชุมชน การทำประชาคมเพื่อหาสาเหตุของปัญหา การจัดเวทีชาวบ้านให้ความรู้ความเข้าใจ การบันทึกการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้

อย่างไรก็ตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครนครปฐม การพัฒนา ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากแต่เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.58$ S.D. = 0.65) รวมถึงการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$ S.D. = 0.76) ทั้งนี้เนื่องจากขาดความพร้อมในอัตรากำลัง และเป็นปัญหาในการบริหารจัดการของเทศบาลนครนครปฐม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธนวรรณ ปัญญาคำ (2553) ที่สำรวจความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแม่สายในอำเภอแม่สายจังหวัดเชียงรายตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน พบว่าปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามตัวชี้วัด คือการขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานที่ต้องกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนพร้อมทั้งต้องเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาความพร้อมคือการศึกษาที่บุคลากรมีความรู้และประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดยังพบว่าทางเทศบาลฯ ยังขาดการประสานงานที่ดีกับชุมชน ขาดการส่งเสริมพลังอำนาจของชุมชนในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์ ซึ่งส่งผลให้โครงการต่าง ๆ ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. โครงการติดตามประเมินผลแผนการพัฒนาเทศบาลนครนครปฐม ประจำปี พ.ศ. 2562 ควรมีการนำไปขยายผลในเชิงพื้นที่อื่นในเชิงบูรณาการกับงานประจำเพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและรับทราบข้อมูลข่าวสารร่วมกัน

2. การทำวิจัยในครั้งต่อไปควรกำหนดตัวบ่งชี้ในการโครงการติดตามประเมินผลแผนการพัฒนาเทศบาลนครนครปฐม ประจำปี พ.ศ. 2562 เพื่อเพิ่มคุณภาพในการทำงาน

3. เทศบาลนครนครปฐมควรจัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้แต่ละแผนงานนำข้อมูลจากการประเมินในปีที่ผ่านมาหรือทำการวิเคราะห์รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละแผนงานก่อนการดำเนินการโครงการติดตามประเมินผลแผนการพัฒนาเทศบาลนครนครปฐมก่อนปีงบประมาณ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2554). *กฎและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนจังหวัดประจำปี พ.ศ. 2553-2554*. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงมหาดไทย. (2552). *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552*. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.oic.go.th/> (25 มีนาคม 2562).
- ธนวรรณ ปัญญาคำ. (2555). *การวิเคราะห์ความพร้อมในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแม่สายในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน* (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.huso.buu.ac.th>. (25 มีนาคม 2562).
- เทศบาลนครนครปฐม. (2562). *แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. เทศบาลนครนครปฐม จังหวัดนครปฐม. (เอกสารอัดสำเนา).
- เทศบาลนครนครปฐม. (2562). *เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. เทศบาลนครนครปฐม จังหวัดนครปฐม. (เอกสารอัดสำเนา).
- เทศบาลนครนครปฐม. (2562). *แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) เพิ่มเติม (ฉบับที่ 1)*. เทศบาลนครนครปฐม จังหวัดนครปฐม. (เอกสารอัดสำเนา).
- บุญฤทธิ์ เกตุจำนงค์. (2549). *การนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลนครธนบุรี*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พวงรัตน์ เกสรแพทย์. (2543). *การวางแผนกลยุทธ์สำหรับนักการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สุวีริยา ลาสัน
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. (2560). *รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา กลุ่มจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560*. สงขลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- มิ่งขวัญ คงเจริญ และ อาชญญา รัตนอุบล. (2551). *การพัฒนาารูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจของชุมชนเพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของชุมชนแห่งการเรียนรู้*. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต*. 7(2), 19-36.
- สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2562). *รายงานขั้นต้น (Inception Report) การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ2562*. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.http://chiangmaipao.go.th/> (25 มีนาคม 2562).
- สมทรง กิจจาชาญชัยกุล. 2550. *การพัฒนาการดำเนินงานติดตามประเมินผลและรายงานของกลุ่มนโยบายและแผนสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครราชสีมา เขต 7*. มหาสารคาม : การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสารคาม.

- Eisner, Elliot W. (1994). *The educational imagination: on the design and evaluation of school programs*. 3 .ed. New York: Macmillan College.
- House, E.R. (1983). *How we think about evaluation*. In House, E. R., *Philosophy of evaluation*. San Francisco, Ca.: Jossey-Bass.
- Peter H. Rossi and Howard E. Freeman. (1993). *Evaluation: A systematic approach*. 6th edition. North America: SAGE Publications, Inc.
- Provus, M.N.(1971).*Discrepancy evaluation for educational program improvement and assessment*.Berkely.CA :McCutchan.
- Rivlin, Alice M. (1971). *Systematic thinking for social action*. Washington, D.C.: Brooking Institution.
- Rossi Peter H., Freeman Howard E. (1993). *Evaluation: a systematic approach*. 5th Ed. Newbury Park, California: Sage Publications.
- Scriven, M. (1967). *The methodology of evaluation*. In *perspectives of curriculum evaluation*, (pp.39-83). AERA Monograph 1. Chicago : Rand McNally and Company.
- (1991). *Evaluation Thesaurus*. Newbury Park, Ca.: Sage.
- Stake,RobertE.(2004). *Standards-based&responsiveevaluation*. ThousandOaks,CA:Sage.
- Stephen Robbins and Mary Coulter. (1996). *Management*. New Jersey: Prentice Hall PTR.
- Stufflebeam, Daniel L. George, Madaus F. and Scriven, Michael S. (1983). *Evaluation models: viewpoints on education and human services evaluation*. Boston: Kluwer-Nighoff.
- Tyler, Ralph W., Gagne, Robert M. and Serivan, Micheal. (1967). *Perspectives of Curriculum evaluation*. Chicago: Rand McNally.
- Weiss, Carol H. (1972). *Evaluation Research: methods for assessing program effectiveness*. Englewood Cliff, N.J.: Prentice-Hill.