

4.2 การติดตามและประเมินผลโครงการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครอุบลราชธานี

1. หลักการและเหตุผล

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดแนวทางวิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาโดยคณะกรรมการดังกล่าวจะดำเนินการติดตามและประเมินผลเอง หรือผู้บริหารท้องถิ่นอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดขอบข่ายและรายละเอียดที่คณะกรรมการกำหนดก็ได้ และให้คณะกรรมการรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา และเสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อนำเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

การติดตามประเมินผล จึงถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งของการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ เนื่องจากจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนว่าได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนและกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ในแผนงาน มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม ทราบถึงปัญหาอุปสรรครวมทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนาไปปฏิบัติ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เทศบาลนครอุบลราชธานีได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเขตพื้นที่เทศบาลนครอุบลราชธานีไว้ 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
5. ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

และเพื่อให้การดำเนินการของเทศบาลนครอุบลราชธานีเป็นไปตามระเบียบฯ ดังกล่าว เทศบาลนครอุบลราชธานี จึงได้ทำการประเมินผล การดำเนินงานที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 - 30 กันยายน 2561) เพื่อทราบความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด และนำผลมาพัฒนาการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งคณะผู้บริหารเทศบาลนครอุบลราชธานีมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่มุ่งมั่นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาอย่างเต็มที่ จึงให้ความสำคัญในการติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - 2564) ของเทศบาลนครอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ว่าบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลมากน้อยเพียงใด ตลอดจนการนำข้อเสนอแนะที่ได้รับทราบมาทำการปรับปรุงแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในระยะต่อไป

2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
- 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาของเทศบาลนครอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
- 2) ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครอุบลราชธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
- 3) มีแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน และการบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4 การประเมินผล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 งานวิจัยและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน ได้จัดทำโครงการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีจากทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล ผู้ประกอบการร้านค้า องค์กรอิสระ รวมทั้งจากประชาชนในเขตเทศบาลจำนวน 106 ชุมชน ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครอุบลราชธานีในภาพรวม (ตามแบบ 3/2 ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น)
2. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีตามยุทธศาสตร์การพัฒนา (ตามแบบ 3/3 ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น) โดยประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ได้แก่
 - 1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
 - 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ
 - 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
 - 5) ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ซึ่งได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับ

- 1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม
- 2) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
- 3) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
- 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
- 5) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการดำเนินงานโครงการในภาพรวมทุกยุทธศาสตร์การพัฒนา

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่ระบุ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	19.7	67.6	9.6	3.1
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	14.9	69.7	12.0	3.4
3. มีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	15.0	68.9	12.6	3.5
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	15.5	65.7	15.3	3.5
5. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	14.4	68.2	13.9	3.5
ภาพรวม	15.9	68.0	12.7	3.4

จากข้อมูลดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมีรายละเอียดรายข้อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรมเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 69.7 รองลงมาได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ร้อยละ 68.9 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 68.2 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมร้อยละ 67.6 และการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรมร้อยละ 65.7 ตามลำดับ

ผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	306	36.7
หญิง	457	54.8
ไม่ระบุ	71	8.5
รวม	834	100
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	17	2.0
20-30 ปี	67	8.0
31-40 ปี	73	8.8
41-50 ปี	145	17.4
51-60 ปี	222	26.6
60 ปีขึ้นไป	265	31.8
ไม่ระบุ	45	5.4
รวม	834	100
การศึกษา		
ประถมศึกษา	201	24.1
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	252	30.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	85	10.2
ปริญญาตรี	154	18.5
สูงกว่าปริญญาตรี	22	2.6
อื่นๆ	9	1.1
ไม่ระบุ	111	13.3
รวม	834	100
อาชีพหลัก		
รับราชการ	67	8.0
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	49	5.9
ค้าขาย	208	25.0
รับจ้าง	158	18.9
นักเรียน นักศึกษา	22	2.6
เกษตรกร	23	2.8
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบประเมิน		
อื่นๆ	151	18.1
ไม่ระบุ	156	18.7
รวม	834	100

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน

หัวข้อการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1) การก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน ระบบระบายน้ำมีประสิทธิภาพทั่วถึงครอบคลุมเขตเทศบาล	7.9	28.9	47.4	12.6	3.0	0.2
2) การปรับปรุงระบบไฟฟ้าแสงสว่าง/ไฟฟ้าสาธารณะทั่วถึงครอบคลุมเขตเทศบาล	7.3	31.3	48.9	10.6	1.1	0.8
3) การติดตั้ง/ปรับปรุงระบบสัญญาณไฟจราจรและระบบจราจรต่างๆ มีประสิทธิภาพ	7.2	28.2	51.3	11.8	0.5	1.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่ระบุ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	21.9	67.3	9.7	1.1
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	16.0	70.3	12.1	1.6
3. มีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	14.7	70.4	12.9	2.0
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	16.8	64.6	16.9	1.7
5. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	14.7	69.1	14.5	1.7

จากข้อมูลดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับพอใจ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ เป็นอันดับ 1 ร้อยละ 70.4 รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 70.3 และการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดร้อยละ 69.1

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาเศรษฐกิจ

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน

หัวข้อการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1) การส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน ในเขตเทศบาลทั่วถึง	8.3	25.9	43.1	18.0	2.2	2.5
2) การส่งเสริมการผลิตสินค้า ผลิตภัณฑ์ ชุมชนและจัดหาสถานที่จำหน่าย	5.2	25.8	42.7	22.5	3.2	0.6
3) การประชาสัมพันธ์และให้บริการด้าน การท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาล	6.6	29.0	41.4	19.9	2.3	0.8
4) มีการจัดกิจกรรมกระตุ้นเศรษฐกิจของ เมืองหลากหลายและน่าสนใจ เช่น กิจกรรมถนนคนเดิน ถนนริมน้ำ ฯลฯ	10.2	31.4	40.9	14.7	1.8	1.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี
ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่ระบุ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	20.5	67.6	10.3	1.6
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ของโครงการ/กิจกรรม	15.5	70.1	12.7	1.7
3. มีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	15.5	69.5	13.1	1.9
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ /กิจกรรม	17.5	64.4	15.9	2.2
5. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	14.7	70.9	12.7	1.7

จากข้อมูลดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี
ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับพอใจ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตาม
ระยะเวลาที่กำหนด เป็นอันดับ 1 ร้อยละ 70.9 รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ
โครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 70.1 และมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะร้อยละ 69.5

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน

หัวข้อการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1) การจัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	10.2	31.8	42.0	12.4	1.7	1.9
2) การปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสียในเขตเทศบาล มีประสิทธิภาพครอบคลุมพื้นที่	6.1	25.1	47.5	15.3	3.7	2.3
3) ระบบการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย มีประสิทธิภาพ	6.1	27.5	47.8	11.9	4.3	2.4
4) ภูมิทัศน์ของเมืองมีการปรับปรุงอย่างสวยงามและน่าอยู่	8.0	29.6	44.4	12.7	2.2	3.1
5) การปรับปรุงสวนสาธารณะในเขตเทศบาล เช่น สวนสาธารณะทุ่งศรีเมือง สวนสาธารณะหนองบัว, สวนสาธารณะห้วยม่วงและอื่นๆ มีการปรับปรุงให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และออกกำลังกาย	15.7	36.3	34.5	7.7	1.1	4.7

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่ระบุ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	18.3	69.7	9.2	2.8
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	14.0	71.0	11.9	3.1
3. มีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	16.6	68.2	12.2	3.0
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	14.6	67.1	15.5	2.8
5. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	14.5	67.1	15.2	3.2

ข้อมูลดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับพอใจ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรมเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 71.0 รองลงมา ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 69.7 และมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ร้อยละ 68.2

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน

หัวข้อการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1) กระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนรวดเร็ว	6.8	23.0	50.5	15.3	2.0	2.4
2) ระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพ	5.3	32.1	45.2	11.9	1.1	4.4
3) การจัดระเบียบชุมชนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย น่าอยู่และปลอดภัย	6.7	26.5	49.2	13.7	1.3	2.6
4) มีการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องยาเสพติด เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน	7.5	30.5	40.4	17.6	1.6	2.4
5) มีการส่งเสริมสุขภาพอนามัยให้ความรู้แก่ประชาชนด้านสาธารณสุข	8.9	35.7	42.1	9.6	0.7	3.0
6) มีการจัดการสุขาภิบาลชุมชนและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น เสียงดัง ควันพิษ การเลี้ยงสัตว์ ขยะตกค้าง การกำจัดสิ่งปฏิกูล ฯลฯ	6.5	26.3	45.0	16.7	2.3	3.2
7) มีการส่งเสริมและพัฒนาสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชน เช่น สงเคราะห์เบี้ยยังชีพต่างๆ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ)	19.3	32.3	37.5	6.4	1.0	3.5
8) มีการทำนุบำรุงศาสนาและส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นเอกลักษณ์/ประเพณีท้องถิ่น เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีแห่เทียนพรรษา ประเพณีออกพรรษา เป็นต้น	17.4	36.0	36.1	6.4	1.0	3.1
9) มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนในการพัฒนาเมือง	10.0	32.5	41.4	11.4	1.7	3.0
10) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนากีฬา/กีฬาพื้นบ้านและกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ	6.7	27.2	40.8	17.4	4.3	3.6

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี
ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่ระบุ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	17.9	66.7	9.2	6.2
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	14.3	67.7	11.6	6.4
3. มีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	13.6	67.1	12.9	6.4
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	14.9	64.0	14.5	6.6
5. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	13.7	66.3	13.4	6.6

ข้อมูลดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีด้านการพัฒนาคุณภาพและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนอยู่ในระดับพอใจ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 67.7 รองลงมา ได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ร้อยละ 67.1 และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 66.7

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน

หัวข้อการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1) ระบบการปฏิบัติงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพบริการประชาชนได้สะดวก รวดเร็ว	10.3	32.7	44.7	9.1	1.0	2.2
2) บุคลากรของเทศบาลให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	8.0	32.2	45.1	9.5	2.2	3.0
3) เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ในการปฏิบัติงานของเทศบาลอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเป็นอย่างดี	8.0	30.8	48.1	9.5	1.2	2.4
4) การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลมีความทั่วถึงและเป็นธรรม	5.9	31.5	46.3	10.7	1.8	3.8
5) มีการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลให้ประชาชนทราบ	6.8	28.3	48.7	11.4	1.8	3.0
6) ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลสำหรับปฏิบัติงานและบริการประชาชนมีประสิทธิภาพ	6.0	29.2	47.0	13.2	2.2	2.4

หัวข้อการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ระบุ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
7) เทศบาลมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ	7.4	24.0	47.7	15.7	2.2	3.0

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ด้านการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ด้านการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่ระบุ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	19.8	66.7	9.5	4.0
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	14.7	69.5	11.6	4.2
3. มีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	14.5	69.2	12.2	4.1
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	13.8	68.3	13.8	4.1
5. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	14.2	67.6	13.9	4.3

จากข้อมูลดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ด้านการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับพอใจ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 69.5 รองลงมาได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ร้อยละ 69.2 และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 68.3

ความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนต่อการดำเนินโครงการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยให้คะแนนเต็ม 10 เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ประเด็น	คะแนน
1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	6.61
2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	6.59
3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	6.46
4) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	6.44
5) มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	6.37
6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	6.36
7) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	6.27

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินโครงการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยให้คะแนนอันดับที่ 1 คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมจำนวน 6.61 คะแนน รองลงมาได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม จำนวน 6.59 คะแนน และ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม 6.46 คะแนน

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเทศบาลนครอุบลราชธานี

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1 การก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน ระบบระบายน้ำ

- การก่อสร้างหรือการซ่อมบำรุงถนนและท่อระบายน้ำควรมีการติดตั้งป้าย และไฟฟ้าส่องสว่างเตือนความปลอดภัยเพื่อป้องกันอันตราย
- ระบบระบายน้ำ ควรมีการลอกคลองต่างๆ ตามชุมชน เมื่อเวลาฝนตกจะได้ระบายน้ำได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2 ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง/ไฟฟ้าสาธารณะ

- ประชาชนอยากให้ติดตั้งไฟฟ้าในสถานที่ที่เปลี่ยวอันตราย สวนสาธารณะควรติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างให้เพียงพอ
- ควรมีการตรวจสอบหลอดไฟฟ้าตามตรอก ซอก ซอยต่างๆ เพราะบางเสาไฟฟ้าหลอดไฟใช้งานไม่ได้
- สายไฟฟ้า สายโทรศัพท์ต่างๆ ควรมีการจัดระเบียบให้สวยงาม และเพื่อความปลอดภัย

1.3 ระบบจราจร

- ประชาชนอยากให้เทศบาลนครอุบลราชธานีกำกับดูแลบ้านที่นำสิ่งของ เช่น แก้ว อี๋มาวาง กีดขวาง และนำสินค้ามาวางจำหน่ายเพื่อไม่ให้รถจอด

- ตามชุมชนภายในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี เช่น ตามแยกต่างๆ ควรมีการจัดทำป้ายหยุด หรือไฟกระพริบเพื่อให้รถได้ชะลอเป็นการลดอุบัติเหตุและความสูญเสีย

2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

2.1 การส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน ประชาชนอยากให้มีโครงการอาชีพที่หลากหลายเพื่อให้มีอาชีพและรายได้อย่างต่อเนื่องและจัดหาสถานที่จำหน่ายให้ด้วย

2.2 การจัดสถานที่เพื่อรองรับการจัดกิจกรรมและเพิ่มรายได้

- อยากให้มีการปรับปรุง/หาสถานที่ใช้จัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดงานประเพณีลอยกระทง ส่งเสริมประเพณีและเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ ประชาชนในชุมชนให้มีรายได้เพิ่มขึ้น
- จัดตลาดนัดชุมชนเพิ่มขึ้น เพื่อประชาชนจะได้มีสถานที่จำหน่ายสินค้า

2.3 การจัดตั้งกองทุนพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุ ประชาชนมีความประสงค์ให้มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลฯ

3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.1 ระบบการจับเก็บและการจัดขยะมูลฝอย

- ต้องการให้เก็บขยะให้ทั่วถึง เพราะบางพื้นที่เก็บไม่ทั่วถึง ทำให้ขยะตกค้างและส่งกลิ่นเหม็น
- เพิ่มจำนวนถังขยะให้มากขึ้น
- การปล่อยน้ำเสียจากครัวเรือน หรือน้ำที่ปล่อยออกจากหอพักควรมีการบำบัดน้ำเสียก่อน
- อยากให้เทศบาลส่งเสริมการคัดแยกขยะอย่างจริงจัง และนำสิ่งที่ได้จากการคัดแยกขยะไปใช้ประโยชน์ เช่น การจัดทำปุ๋ยหมัก การนำไปจำหน่าย เป็นต้น

3.2 การปรับปรุงสวนสาธารณะ

- ประชาชนอยากให้มีการปรับปรุงสวนสาธารณะให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี จัดหาต้นไม้ ดอกไม้มาปลูกให้ดูสวยงาม
- ควรจัดหาเครื่องออกกำลังกายที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า

3.3 การจัดระเบียบทางเท้า ประชาชนอยากให้มีการจัดระเบียบทางเท้าให้เป็นระเบียบสวยงาม การจัดหน้าบ้านมีความสวยงามน่าดู

3.4 ที่กรร้างว่างเปล่า อยากให้แจ้งเจ้าของที่ว่างดำเนินการปรับปรุงให้มีสภาพที่สะอาดและสวยงาม

4. ด้านคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

4.1 การเลี้ยงสัตว์ต่างๆ ในชุมชน มีการเลี้ยงสัตว์ในชุมชน เช่น เลี้ยงไก่ เลี้ยงสุนัข ส่งเสียงดัง มีกลิ่นเหม็น สร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น ดังนั้น จึงต้องการให้เทศบาลฯดำเนินการแก้ไขปัญหา

4.2 การแข่งขันกีฬาของคนในชุมชน ควรมีการส่งเสริมการแข่งขันกีฬาของคนในชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้พบปะ สังสรรค์ ก่อให้เกิดความรักสามัคคีกัน พร้อมการจัดหาอุปกรณ์การกีฬาให้กับชุมชนต่างๆ

4.3 การรณรงค์เกี่ยวกับโรคติดต่อต่างๆ เทศบาลควรมีการรณรงค์เกี่ยวกับโรคติดต่อต่างๆ ให้ทั่วถึง เช่น โรคไข้เลือดออก การกำจัดยุงลายฯลฯ

5. ด้านการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

5.1 ด้านการให้บริการ ประชาชนอยากให้เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุบลราชธานีมีความเต็มใจจริงใจ และเป็นมิตรในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ

5.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล ประชาชนอยากมีส่วนร่วมพัฒนา

5.3 บ้านเมืองมากกว่านี้ และควรมีประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานต่างๆ ให้ประชาชนทราบเป็นระยะๆ

6. ด้านอื่นๆ

6.1 การจัดงานประเพณีต่างๆ ของท้องถิ่น ประชาชนอยากให้เทศบาลจัดงานประเพณีต่างๆ ที่เป็นวัฒนธรรมของท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ประชาชนจะได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม

6.2 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลนครอุบลราชธานี ประชาชนอยากให้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของทางเทศบาล รวมถึงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน