ส่วนที่ ๑

บทนำ

แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งของกระบวนการจัดการองค์กร ซึ่งวิลเลียม เอ โชรด (William A. Shrode) และแดน วอยช์ จูเนียร์ (Dan Voich, Jr.) ได้ให้คำนิยามว่า การจัดการคือ“กิจกรรมหรือกระบวนการสำหรับการประสานและบูรณาการการใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คนซึ่งคนจะใช้เทคนิคและข่าวสารในโครงสร้างขององค์กร ” ซึ่งจากคำจำกัดความนี้ ได้สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการหมายถึงการปฏิบัติ ซึ่งอาศัยองค์ความรู้ของทฤษฎีองค์การมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นผลผลิต บริการ หรือความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการจัดการดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation) (อุทัย เลาหวิเชียร, ๒๕๔๔) สำหรับกระบวนการติดตามและประเมินผลในปัจจุบันนั้น ตามแนวคิดของRobert S. Kaplan และ David P. Norton๒ ได้เสนอแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อใช้ในการวัดผลของกิจการที่จะทำให้ผู้บริหารระดับสูงเห็น ภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น ให้ได้ภาพรวมขององค์กรอย่างสมดุลขึ้น โดยการวัดผลนอกจากการวัดทางด้านการเงินที่เป็นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาแล้ว ต้องมีการวัดผลด้านกระบวนการบริหารงาน การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ให้แก่องค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างอนาคตให้แก่องค์กรด้วย ด้วยแนวคิดนี้ผู้บริหารสามารถประเมินศักยภาพโดยรวมขององค์กรและความสามารถในการแข่งขันและอนาคตขององค์กรนั้นๆได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยขอบเขตหรือองค์ประกอบในการวัดผลตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ภายใต้มุมมองแต่ละด้านนั้นจะประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่

(๑) วัตถุประสงค์ (objective) เพื่อเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมองที่ต้องการจะชี้วัด

(๒) ตัวชี้วัด (Performance Indication) คือ ตัวชี้วัดนั้นจะแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่

(๓) เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายหรือค่าตัวเลขที่ตั้งไว้ เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงค่านั้นๆ

(๔) แผนงาน โครงการที่ตั้งใจ (Initiatives) คือ แผนการปฏิบัติงานที่มีการลำดับเป็นขั้นๆ ในการจัดทำกิจกรรมในด้านการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น เกณฑ์ในการวัดความสำเร็จในผลิตภาพทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการมิได้มีเพียงแค่ประสิทธิผล และประสิทธิภาพเท่านั้น ยังมีหลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอีกดังต่อไปนี้

แนวคิดในการควบคุมและประเมินผลแผนกลยุทธ์ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

๑. การติดตามผลการดำเนินการ (Track Status) เป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและสามารถสร้างผลงานที่สอดคล้องตามเป้าประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางเอาไว้ การติดตามผลการดำเนินงานจะช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อมูลที่เป็นตัวบ่งชี้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปการติดตามผลการดำเนินงานนี้ หมายความรวมถึงการรวบรวมผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาของกิจกรรม งาน โครงการต่างๆสอดคล้องตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละระดับที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี

๒. การรายงานความก้าวหน้า (Communicate Progress) เป็นกระบวนการหลังจากที่ได้มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ภายใต้กรอบของตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาแล้ว เป็นหน้าที่ของผู้มีหน้าที่ในการกำกับติดตามผลที่จะต้องจัดทำรายงานสรุปเสนอต่อผู้บริหารให้ได้รับทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นระยะ รวมทั้งควรส่งข้อมูลย้อนกลับให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้ผู้รับผิดชอบแต่ละระดับ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสม

๓. การวัดผลและประเมินผล (Measurement and Evaluation) จะประกอบด้วยกระบวนการย่อย ๓ ขั้นตอน ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล และการนำเสนอผลการประเมิน การวัดผลและประเมินผลจะเป็นการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนในแต่ละรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนกลยุทธ์รอบต่อไปขององค์กรการควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

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

๒) ความทันเวลา (Timeliness) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้บริหารสนใจและเอาใจใส่ได้ทันเวลา เพื่อการแก้ไขหรือป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยข้อมูลจากการควบคุมและติดตามผลอาจไม่มีความหมายเลยหากได้รับมาล่าช้ากว่าเวลาอันควร ดังนั้นระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างทันเวลา

๓) ความประหยัด (Economy) ระบบการควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระดับของการควบคุมให้น้อยที่สุดประหยัดที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

๔) ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการเกิดขึ้นใหม่ของสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งระบบการควบคุมควรปรับตัวตามเวลาและสภาพแวดล้อม

๕) การสามารถเข้าใจได้ (Understandability) ระบบการควบคุมและติดตามผลควรมีความซับซ้อนน้อยที่สุดเพื่อความสะดวกในการใช้ และคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมสามารถเข้าใจได้ง่าย

๖) การมีมาตรฐานที่สมเหตุสมผล (Reasonable Criteria) การกำหนดมาตรฐานของการควบคุมและติดตามผลจะต้องสมเหตุสมผล และสามารถทำได้จริงจึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามได้

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

๘) การเน้นกฎแห่งข้อยกเว้น (Emphasis on The Exception) ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถจะควบคุมและติดตามผลทุกอย่างได้ จึงต้องเน้นเฉพาะเรื่องที่สำคัญ หรือควบคุมติดตามเฉพาะในหลักใหญ่ที่เป็นสาระสำคัญจริงๆไม่ใช่ลงไปดูในรายละเอียดทุกเรื่อง การเข้าไปตรวจสอบควบคุมในทุกรายการจะส่งผลต่อการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ อีกทั้งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว

๙) การใช้มาตรการหลายๆอย่าง (Multiple Criteria) การควบคุมและติดตามที่เน้นจุดใดจุดหนึ่ง หรือ มาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่ง จะทำให้มองปัญหาไม่ครอบคลุม เพราะงานแต่ละงานย่อมมีมาตรฐานที่แตกต่างกันดังนั้นมาตรฐานในการควบคุมและติดตามผลจึงควรกำหนดให้เหมาะสมสำหรับกิจกรรมแต่ละประเภท

๑๐) การแก้ไขให้ถูกต้อง (Corrective Active) การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่เป็นการแจ้งให้รู้ว่ามีข้อบกพร่องผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะต้องเสนอแนะด้วยว่าควรจะดำเนินการแก้ไขอย่างไรเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามผลที่ดี ได้แก่

๑) ต้องประหยัด ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีนอกจากจะต้องช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้แล้ว ในเวลาเดียวกันการควบคุมและติดตามผลจะต้องคุ้มค่ากับต้นทุนในการดำเนินการด้วย ระบบการควบคุมและติดตามผลที่มากเกินความจำเป็น มีวิธีการหรือเทคนิคที่ยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายสูงนั้น ย่อมทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงต้นทุนทั้งในแง่ของระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการควบคุมและติดตามผลด้วย

๒) รายงานผลต้องรวดเร็ว การควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถรายงานผลความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่พึงได้รับกับผลงานที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ไข และปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

๓) เน้นส่วนสำคัญของผลงาน การควบคุมและติดตามผลจะต้องเน้นถึงส่วนสำคัญของผลงานอันจะส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การวัดในรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่ใช่ส่วนสำคัญของความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ย่อมไม่เกิดประโยชน์ เพราะจะไม่ช่วยชี้ให้เห็นถึงคามเป็นไปที่แท้จริงซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

๔) สามารถเข้าใจได้ง่าย การควบคุมและติดตามผลจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะหากกระบวนการมีความยุ่งยากซับซ้อน หรือเลื่อนลอยจนยากที่จะเข้าใจ ก็ย่อมไม่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตาม และไม่อาจก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติได้

๕) เป็นที่ยอมรับ การควบคุมและติดตามผลควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงประโยชน์และเหตุผลประกอบเพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความยอมรับ และทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามผล มีดังต่อไปนี้

๑) ทำให้งานต่างๆ มีความสอดคล้องกัน ไม่ว่าจะเป็นงานของแต่ละคน หรืองานของแต่ละกลุ่ม รวมถึงงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกัน นอกจากนั้นงานตามแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวของทั้งองค์กรสอดคล้องกันอีกด้วย

๒) ทำให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จสมบูรณ์ทั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายรอง เกิดขึ้นอย่างสอดคล้องเหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ หรือด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด

๓) ทำให้วิธีการปฏิบัตินโยบาย และกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรดำเนินไปในแนวทางเดียวกันตลอดทั้งระบบ

๔) ช่วยป้องกันมิให้ทรัพยากรต่างๆ ของหน่วยงาน ถูกใช้ไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ หรือต้องสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์

๕) ช่วยรักษาคุณภาพของงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และช่วยให้สามารถผลิตสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและผู้มาใช้บริการ

๖) ทำให้สามารถกำหนดมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันความผิดพลาดในระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีกว่าการแก้ไขเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดลงแล้ว

หลักการและเหตุผล

การนำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) สู่การกระบวนการของการแปลงแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผลเทศบาลตำบลชะมาย ได้ดำเนินการตามแนวทางของระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๘ หนังสือซักซ้อมแนวทางการจัดทำและประสานแผนพัฒนาสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรอบแนวทางคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบกับคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรายละเอียดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑. การนำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ

การนำแผนไปสู่การปฏิบัติเทศบาลตำบลชะมาย มีการดำเนินการตามข้อกำหนดของระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้บริหารท้องถิ่นใช้แผนพัฒนาที่อนุมัติแล้วและนำไปปฏิบัติ แจ้งสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาจังหวัดแบบบูรณาการ อำเภอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศให้ประชาชนทราบและใช้แผนพัฒนาสามปีเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และให้มีการจัดทำแผนดำเนินงานเพื่อให้มีการระบุช่วงระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละโครงการ กิจกรรมตามที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณดำเนินการ

๒. การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลชะมาย ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๘ ได้มีการกำหนดให้มีองค์กรที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ดังนี้

๒.๑ องค์กรรับผิดชอบในการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย

๑) สมาชิกสภาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน กรรมการ
๒) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน กรรมการ
๓) ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่สภาท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน กรรมการ
๔) หัวหน้าส่วนการบริหารที่คัดเลือกกันเองจำนวนสองคน กรรมการ
๕) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน กรรมการ

โดยให้คณะกรรมการเลือกกรรมการหนึ่งคนทำหน้าที่เป็นประธานคณะกรรมการและกรรมการอีกคนหนึ่งเป็นเลขานุการของคณะกรรมการ

๒.๒ การกำหนดวิธีการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) กำหนดแนวทาง วิธีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

๒) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

๓) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของ ทุกปีทั้งนี้ให้ติดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

๓. การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลชะมายประจำปี ๒๕๕๘

การติดตามและประเมินผล ของเทศบาลตำบลชะมาย จะดำเนินการ ๕ วิธี ดังนี้

วิธีที่ ๑ ประเมินตนเองตามแบบกำกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นโดยตนเอง (ตารางที่ ๑) หน้า ๑๖

วิธีที่ ๒ ประเมินผลเชิงปริมาณ โดยตรวจสอบจำนวนโครงการ ตามแผนพัฒนาเทศบาล (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๐) ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยตรวจสอบว่า จำนวนโครงการตามแผนสามปีที่นำไปทำแผนดำเนินงานกี่โครงการคิดเป็นร้อยละเท่าใด และเปรียบเทียบสัดส่วนของโครงการที่นำไปปฏิบัติมีจำนวนกี่โครงการคิดเป็นร้อยละเท่าใด (ตารางที่ ๒) หน้า ๑๗

วิธีที่ ๓ ประเมินผลเชิงปริมาณ โดยการตรวจสอบโครงการและงบประมาณ ตามแผนการดำเนินงานประจำปี (พ.ศ.๒๕๕๘) ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยตรวจสอบจำนวนโครงการที่เสร็จ เป็นจำนวนกี่โครงการ คิดเป็นร้อยละเท่าใด,จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวนกี่โครงการ คิดเป็นร้อยละเท่าใด,จำนวนโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการกี่โครงการ คิดเป็นร้อยละเท่าใด ทั้งนี้จะมีการเปรียบเทียบงบประมาณที่ดำเนินการ,ระหว่างดำเนินการ และไม่ได้เนินการ เป็นจำนวนเท่าใด (รายละเอียดตามตารางที่ ๓) หน้า ๑๘ (ตารางที่ ๔) หน้า ๑๙-๒๐ (ตารางที่ ๕) หน้า ๒๑

วิธีที่ ๔ ตรวจสอบการรับจริง-จ่ายจริง ประจำปี ๒๕๕๘ โดยเปรียบเทียบผลต่างระหว่างประมาณการรายรับจริง และรายจ่ายจริง ประจำปี ๒๕๕๘ และเปรียบเทียบผลต่างระหว่างประมาณการรายจ่ายจริงและจ่ายจริงประจำปี ๒๕๕๘ (รายละเอียดตามตามตารางที่ ๖) หน้า ๒๒

วิธีที่ ๕ ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน คือ การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี ๒๕๕๘ โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ใช้กลุ่มตัวอย่างในงานบริการ ๕ ด้าน ดังนี้ ด้านสาธารณสุข (ด้านสิ่งปฏิกูล),ด้านการทะเบียนและพาณิชย์,ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี,ด้านสวัสดิการต่างๆของผู้พิการ (รายละเอียดตามตารางที่ ๗) หน้า ๒๓-๓๕

๔. การกำหนดระยะเวลาในการติดตามและประเมินผล

การติดตามผลการดำเนินงาน จะดำเนินการประเมินผลแผนพัฒนาประจำปี ๒๕๕๘ จำนวน ๑ ครั้ง ทั้งนี้ต้องแล้วเสร็จก่อนสิ้นเดือนธันวาคม เพื่อสรุปนำเสนอสภาเทศบาลตำบลชะมาย คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลตำบลชะมาย และปิดประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อสร้างกระบวนการตรวจสอบให้เกิดความโปร่งใสตามหลักการบริหารกิจการที่ดีในที่สุด