



รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560

โดย
มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน
เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ 2560

โดย
มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

คำนำ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางานด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วม และให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ แล้วผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อหน่วยงาน ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และส่งผลดีต่อระบบโดยรวม

การดำเนินงานครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกเทศมนตรีเมืองกาฬสินธุ์ ที่ได้ให้ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในศักยภาพทีมงานของมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กรที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และที่สำคัญขอขอบพระคุณประชาชนกลุ่มตัวอย่างจาก 38 ชุมชนของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ทุกท่าน ที่ทำให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจบรรลุวัตถุประสงค์ คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

กันยายน 2560

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-2
1.3 เป้าหมาย	1-2
1.4 การดำเนินการ	1-3
1.5 คำจำกัดความ	1-4
1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2-6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผล	2-21
2.3 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี	2-25
2.4 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น	2-32
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-62
2.6 กรอบแนวคิด	2-64
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	3-65
3.1 วิธีการศึกษา	3-65
3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	3-65
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	3-66
3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล	3-66
บทที่ 4 ผลการประเมินผล	4-68
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-68
4.2 ผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จำแนกตามด้านต่างๆ	4-72
4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ภาพรวม	4-81
4.4 ปัญหาและความต้องการของประชาชน	4-82
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล	5-85
5.1 สรุปผล	5-85
5.2 อภิปรายผล	5-89
5.3 ข้อเสนอแนะทั่วไป	5-89

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ใน 12 ด้าน ซึ่งครอบคลุมทุกภารกิจของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านการบริการประชาชน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาชุมชน และจัดสวัสดิการชุมชน ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการกีฬาและนันทนาการ ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านการจัดเก็บภาษี และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 1,500 คน ซึ่งภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.20 คิดเป็นระดับผลการปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 7 คะแนน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านการบริการประชาชน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.597$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน สูงที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็น รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วเป็นธรรม และระบบงานบริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริการประชาชน ต่ำที่สุด คือ ระบบงานบริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.80 ($\bar{X} = 4.14 \pm 0.807$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี สูงที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ เสนอความคิดเห็น ความมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร รองลงมา คือ กฎระเบียบมีความชัดเจน กระบวนการดำเนินการทันต่อความเปลี่ยนแปลง และใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ต่ำที่สุด คือ คนในองค์กรใส่ใจต่อปัญหาสาธารณะและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา

ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07 \pm 0.824$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สูงที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินตนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รองลงมา คือ

การให้บริการของสถานธนาถนุบาลและการส่งเสริมกลุ่มอาชีพในชุมชนให้มีศักยภาพ ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ต่ำที่สุด คือ การปรับปรุงและพัฒนาตลาดเทศบาล

ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.00 ($\bar{X} = 4.05 \pm 0.803$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและ จัดสวัสดิการ

ชุมชน สูงที่สุด คือ การวางแผนพัฒนาชุมชนตรงตามความต้องการของชุมชน รองลงมา คือ การจัดสวัสดิการครอบคลุมทุกกลุ่มในชุมชน และการพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมอาชีพหรือรายได้เสริมของคนในชุมชน และการพัฒนาชุมชนมีความต่อเนื่อง

ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.60 ($\bar{X} = 4.08 \pm 0.832$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน สูงที่สุด คือ การเก็บ-ขนขยะมูลฝอย รองลงมา คือ การส่งเสริมและพัฒนาการใช้พลังงานที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และการปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ต่ำที่สุด คือ การรักษาสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณพื้นที่จุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชน และการรักษาความสะอาดในชุมชน

ด้านการศึกษา โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.40 ($\bar{X} = 4.22 \pm 0.743$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา สูงที่สุด คือ การส่งเสริมพัฒนาการที่ดีของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล รองลงมา คือ การอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล และการรักษาความสะอาดบริเวณโรงเรียนเทศบาล ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ต่ำที่สุด คือ การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล และการพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล

ด้านสาธารณสุข โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.780$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข สูงที่สุด คือ การสร้างภูมิคุ้มกัน การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อหรือโรคอื่น รองลงมา คือ การสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า และการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน

ด้านการกีฬาและนันทนาการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.80 ($\bar{X} = 4.09 \pm 0.803$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ สูงที่สุด คือ การจัดหาอุปกรณ์กีฬาสำหรับชุมชน รองลงมา คือ การส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการในชุมชน และการจัดสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย การจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเด็กและเยาวชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย ผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมกิจกรรมเด็กและเยาวชนในชุมชน

ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.20 ($\bar{X} = 4.21 \pm 0.798$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น สูงที่สุด คือ การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีงามตามหลักธรรมของศาสนา รองลงมา คือ การส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น และการสนับสนุนงบประมาณ

ด้านการสืบสานศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 79.60 ($\bar{X} = 3.98 \pm 0.894$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน สูงที่สุด คือ การพัฒนาสวนสาธารณะเทศบาล รองลงมา คือ การดูแลสวนเกาะกลางถนน และการขยายเขตระบบประปา ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน ต่ำที่สุด คือ การบำรุงรักษา ซ่อมแซมถนน

ด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.775$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี สูงที่สุด คือ การออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด รองลงมา คือ บริการด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และกระบวนและขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีมีความสะดวกและรวดเร็ว ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ต่ำที่สุด คือ เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07 \pm 0.824$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สูงที่สุด คือ การช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบสาธารณภัย รองลงมา คือ การสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นของสถาบันครอบครัว การจัดระเบียบการจราจร (ปรับปรุง

สัญญาณจราจร/ตีเส้นจราจร) และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนต่ำที่สุด คือ การจัดสายตรวจ อปพร.

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในภาพรวมสูงที่สุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน โครงการกิจกรรมของเทศบาล รองลงมา คือ ผลการดำเนินงานโครงการ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา เจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก การรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณชนของเทศบาล 5 ลำดับแรกตามลำดับ ส่วนประเด็นค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมต่ำที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

หลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพุทธศักราช 2540 การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ทั้งนี้รัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง เช่น การเลือกตั้งโดยตรงของผู้บริหารท้องถิ่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากเจตนารมณ์ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา ฯลฯ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพของตนเองในทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะสามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จากการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพของการให้บริการของหน่วยราชการต่างๆ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พร.) กำหนด โดยหนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการสาธารณะ

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตามคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พร.) เสนอเกี่ยวกับมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนและได้จัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รางวัลตามโครงการการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พิจารณาคัดเลือกงานบริการและจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เพื่อนำไปลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

ตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อ.บ.ต.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนจังหวัด (ก.อ.บ.จ.) ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานราชการหรือสถาบันกลาง เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และนำผลการสำรวจและการประเมินผลมาให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ใน 12 ด้าน ซึ่งครอบคลุมทุกภารกิจของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านการบริการประชาชน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการกีฬา และนันทนาการ ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการพัฒนา การคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านการจัดเก็บภาษี และด้านความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชน

1.2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

1.2.3 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ในการบริการรวมถึงแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ อย่างต่อเนื่อง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ใน 12 ด้าน ซึ่งครอบคลุมทุกภารกิจของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านการบริการประชาชน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชน ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการกีฬาและนันทนาการ ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านการจัดเก็บภาษี และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

1.3.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ใน 12 ด้าน โดยมีระยะเวลา ในการดำเนินการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2560 ถึง 29 กันยายน 2560

1.3.3 ขอบเขตประชากร

1) ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการ ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2560

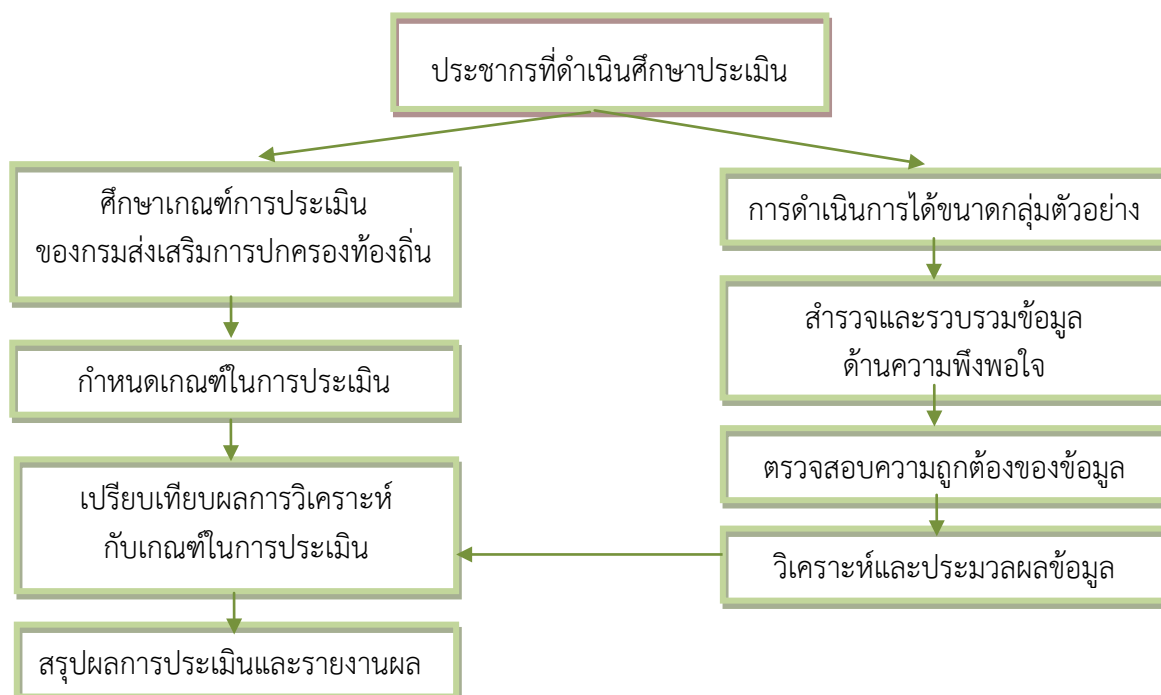
2) กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับ หรือใช้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2560 ที่ได้มา โดยการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 1,500 คน

1.4 การดำเนินการ

การดำเนินการวิจัยนี้ คณะผู้ประเมินได้ทำการแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการของเทศบาลเมือง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมือง กาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ใน 12 ด้าน โดยมีรายละเอียดใน แต่ละขั้นตอนดังรูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

1.5 คำจำกัดความ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมือง อำเภอเมือง กาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งในส่วนของการดำเนินงานตามภารกิจหลักของเทศบาลและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยรวมความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ บริการที่ได้รับ ซึ่งดี ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

การบริการสาธารณะ คือ การบริการที่องค์ภาครัฐต้องจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางคนบางกลุ่มเท่านั้น

1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยวัดจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.6.2 สามารถนำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

1.6.3 สร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นและองค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทางคณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- 2.1.1 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2.1.2 ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2.1.3 หลักประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2.1.4 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2.1.5 แนวคิดและรูปแบบการประเมิน
- 2.1.6 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2.1.7 ลักษณะของการประเมินที่ดี
- 2.1.8 ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2.1.9 ปัญหาและข้อจำกัดของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผล

- 2.2.1 ความหมายของประสิทธิผล
- 2.2.2 การประเมินประสิทธิผล

2.3 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

- 2.3.1 ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
- 2.3.2 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

- 2.4.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4.2 หลักการของการปกครองท้องถิ่น
- 2.4.3 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น
- 2.4.4 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4.5 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4.6 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น
- 2.4.7 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล
- 2.4.8 ข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

“การประเมินผลการปฏิบัติงาน” ถือเป็นกระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใดจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการวัดผล การประเมินมีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาชุมชนทั้งแนวตั้งและแนวนอน การพัฒนาชุมชนในแนวตั้ง คือ การพัฒนาที่ยกมาตรฐานการครองชีพ หรือการเพิ่มโอกาสชีวิตของประชากรในชุมชน ส่วนการพัฒนาในแนวนอนเป็นการพัฒนาเพื่อแพร่กระจายความเจริญไปให้ทั่วทั้งชุมชน การประเมินมีการพัฒนาการเป็นลำดับขั้นโดยพัฒนาการตามแนวคิด ฉะนั้นการประเมินจึงอาจเป็นการประเมินจากภายนอกซึ่งเป็นการตัดสินคุณค่าในสิ่งที่ประเมินว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายมากน้อยเพียงใด หรืออาจประเมินภายใน โดยบุคลากรในองค์กรเองเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงแก้ไข เน้นการประเมินเพื่อพัฒนา (สำนักมาตรฐานการศึกษา. 2545 : 1) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินจากภายนอก เพื่อนำข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติงาน คือ เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้องต่อประชาชนต่อไป

2.1.1 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบว่าการทำงานได้ผลอย่างไรหรือไม่ การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีจุดบกพร่องควรแก้ไขอย่างไร ทำให้ผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ทั้งในปัจจุบันและการปรับปรุงในอนาคตให้มีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายอย่างแท้จริงได้ และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ ดังนี้

ไพฑูรย์ พรหมเสนา (2545 : 23 - 24) ได้กล่าวถึงการประเมิน หมายถึงกระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบคำถามที่ว่า นโยบาย/แผนงาน/โครงการ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่และระดับใด มีผู้ให้ความหมายของการประเมินไว้ดังนี้

Crondach (ไพฑูรย์ พรหมเสนา, 2545) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า การประเมินหมายถึง การเก็บรวบรวมเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ

Alkin (ไพฑูรย์ พรหมเสนา, 2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินหมายถึง กระบวนการของการกำหนดขอบเขตการตัดสินใจการเลือกข้อมูลที่เหมาะสม วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการเขียนรายงานสรุปข้อมูลเพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้เป็นแนวทางในการเลือกทางปฏิบัติต่าง ๆ

สตฟเฟิลบีม (Stufflebeam. 1971, อ้างถึงในสำนักมาตรฐานการศึกษา. 2545 : 9) กล่าวว่า การประเมินผล หมายถึงกระบวนการรวบรวมและเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ซึ่งจะช่วยการตัดสินใจที่ดีสำหรับทางเลือกที่เป็นไปได้หลาย ๆ ทาง

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544 : 20-21) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจและหรือค่านิยมและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และการประเมิน หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ (เชิงคุณค่า) เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจได้ ตัดสินใจเลือกทางเลือกอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ไพศาล หวังพานิช (อ้างอิงจาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2543 : 2) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการในการตรวจสอบหรือการพิจารณาตัดสินคุณลักษณะของสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือของกิจกรรมใด ๆ เพื่อกำหนดคุณค่า คุณภาพ ความถูกต้อง เหมาะสม โดยอาศัยเกณฑ์เป็นหลัก สรุปได้ว่า การประเมิน คือ การพิจารณาหรือกำหนดคุณค่าสิ่งต่าง ๆ ตามเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่ง

สมคิด พรหมจ้อย (2542 : 27 - 28) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน

ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ว่ามีมากน้อยเพียงใด เป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการ กล่าวคือ โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544 : 113 - 114) กล่าวว่าในการประเมินค่าสิ่งใดก็ตามจะต้องประกอบด้วย ส่วนประกอบการ(Performance) ที่ได้จากการวัด กับการตัดสินคุณค่าของส่วนประกอบการนั้น โดยการเปรียบเทียบส่วนประกอบการที่ได้จากการวัดกับเกณฑ์การประเมิน

เกียรติก้อง คุ่มไพโรจน์ (2542 : 11) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การวัดผลการทำงานของลูกจ้างคนหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่งกับมาตรฐานงานที่ประสงค์จะได้รับของแต่ละชั้นงาน และนำผลสรุปของแต่ละชั้นงานมาแปรค่ารวม คือ ดีเยี่ยม ดี พอใช้ หรือใช้ไม่ได้

ผุสดี รุมาคม (2542) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการที่ดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องในการประเมินผลและบริหารพฤติกรรมและผลที่ได้จากการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทั่วไปการประเมินจะถูกดำเนินการโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรงและผลของการประเมินนี้จะถูกพิจารณา ทบทวนโดยผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง

สรุปได้ว่า การประเมินผลมีความหมายใน 3 ลักษณะ ลักษณะที่ 1 เป็นการให้ความหมายในเชิง การตัดสินคุณค่าจากความคิดเห็นเป็นความหมายที่เน้นการตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ โดยความคิดความรู้สึก ของผู้ประเมินเป็นผู้ตัดสิน ลักษณะที่ 2 เป็นการให้ความหมายในเชิงตัดสินคุณค่าจากเกณฑ์ที่กำหนด ไม่ขึ้นอยู่กับการคิด ความรู้สึก ความรู้ ประสบการณ์ของผู้ประเมิน แต่ขึ้นกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และลักษณะที่ 3 เป็นการให้ความหมายในเชิงกระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งจะเน้นความสำคัญ ของกระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ ดังนั้นในการประเมินจะต้องพิจารณาให้ครอบคลุม ตัวแปรเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะข้อมูลในเชิงคุณภาพที่ไม่สามารถวัดได้ในเชิงปริมาณ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยมุ่งประเมินในลักษณะที่ 1 เป็นการประเมินที่ตัดสินคุณค่าของการดำเนินงาน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากความคิดเห็น ความรู้สึกของประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างแน่นอน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกันและให้เป็นธรรม โดยทั่วกัน

2.1.2 ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประเวศ มหารัตน์สกุล (2545 :70 - 73) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิด สมัยใหม่มีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ เน้นเรื่องผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน (results oriented) ยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (focus on goals or objectives) และต้องมีส่วนร่วมกับผู้บังคับ บัญชาในการกำหนดเป้าหมายงาน (mutual goal setting between supervisor and employee) ทั้งนี้ เพราะเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัด ความสำเร็จของการทำงานแล้ว วิธีการเช่นนี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และทำให้มี ความกระตือรือร้นที่จะทำงานบรรลุเป้าหมาย ช่วยลดความสับสนในการทำงาน เพราะพนักงานจะรู้ว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมาย

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัษฐกุล (2546 : 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้ง ต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กรดังนี้คือ

1. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไรมีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับรู้การปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่า มีส่วนใดที่ควรจะต้องแก้ไขและส่วนใดควรจะต้องปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีอยู่แล้วก็จะได้รับเสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

2. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือต่อองค์กรมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของใต้บังคับบัญชาอย่างไร ควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้น หากไม่มีการประเมินผล การปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจะพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

3. ความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่าพนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อการบริหารงานดังที่กล่าวมา หน่วยงานต่าง ๆ จึงกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นภายในหน่วยงานของตน การวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญจำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ติดตามมาในภายหลังจากที่นำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ เช่น การต่อต้านจากผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ประเมิน การไม่ยอมรับของพนักงานผู้รับการประเมิน การไม่สามารถสรุปผลการประเมินได้หลังจากที่ทำการประเมินแล้ว เป็นต้น

2.1.3 หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2541 : 9 - 13) ได้เสนอแนวคิดและหลักในการประเมินผลหน่วยงานภาครัฐในระบบเปิด ไว้ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. มุ่งเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินนโยบายหรือทบทวนปรับปรุงมาตรการตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
3. เป็นเครื่องมือหรือกลไกในการปฏิรูปการบริหารภาครัฐ เพื่อมุ่งหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้หลักประเด็นเรื่องความเสมอภาค ความเป็นธรรมและคุณภาพความพึงพอใจ และมุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี
4. เป็นกิจกรรมทางการเมืองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การดำเนินนโยบายและตรวจสอบผลการดำเนินนโยบายของรัฐ
5. เป็นการส่งเสริมสิทธิของประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะตลอดจนสิทธิในการรับรู้ข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐ ก่อนที่จะดำเนินโครงการ

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การประเมินผลการดำเนินงานมีความสำคัญต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อพนักงานในการนำผลการประเมินมาพัฒนางานให้บรรลุตามเป้าหมาย

ที่วางไว้ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐเพื่อมุ่งหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

2.1.4 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผุสดี รุนาคม (2542 อ้างถึงใน ศิริพร เพ็ชรหมณี, ม.ป.ป) ได้กล่าวว่า การประเมินการปฏิบัติงานถูกนำมาใช้เกี่ยวกับการตัดสินใจและการให้แนวทางกับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาตามปกติ กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินไว้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านการประเมิน (Evaluative Objectives) การตัดสินใจที่ปกติธรรมดาที่สุดตามวัตถุประสงค์ด้านการประเมินเกี่ยวข้องกับเรื่องค่าตอบแทนการประเมินการปฏิบัติงานมักจะมีผลกระทบสองส่วนต่อค่าตอบแทนในอนาคตในระยะสั้น การประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดความสามารถที่จะต้องเพิ่มขึ้นในปีต่อไป ส่วนในระยะยาวการประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดว่าพนักงานคนใดจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งซึ่งได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น การตัดสินใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานจะได้รับผลกระทบจากการประเมิน การปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง การลดตำแหน่ง การโยกย้าย และการให้ออกจากงานการประเมินการปฏิบัติงานยังสามารถถูกนำไปใช้ในการประเมินระบบการสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุพนักงาน โดยการเปรียบเทียบผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานกับคะแนนสอบคัดเลือกในขณะที่เป็นผู้สมัครงาน

2. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนา (Developmental Objectives) การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นความต้องการด้านการพัฒนาในเบื้องต้น เนื่องจากพนักงานเกือบทุกคนต้องการที่จะทราบว่าผู้บังคับบัญชารู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพวกเขา แรงจูงใจที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับที่เสนอแนะเป้าหมาย ซึ่งส่งเสริมความก้าวหน้าของงานอาชีพในอนาคต การประเมินการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาจะมุ่งไปที่การให้ทิศทางกับการปฏิบัติงานในอนาคตแก่พนักงานเป็นสำคัญ ข้อมูลย้อนกลับดังกล่าวจะตระหนักถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และกำหนดว่าพนักงานควรจะใช้แนวทางใด เพื่อที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้น ผลที่ได้จากการประเมินการปฏิบัติงานที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน การประเมินการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย อาจจะส่งสัญญาณให้เห็นถึงพฤติกรรมของพนักงานที่จะต้องทำให้มีจุดแข็งโดยอาศัยการฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงานและนอกการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาจะต้องแยกปัญหาการปฏิบัติงานและนอกการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาจะต้องแยกปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลจากการขาดความสามารถหรือทักษะออกจากปัญหาที่มีสาเหตุมาจากการขาดแรงจูงใจ

2.1.5 แนวคิดและรูปแบบการประเมิน

แนวคิดและรูปแบบการประเมินช่วงแรก ๆ ได้มีการนำมาใช้ในการประเมินโครงการที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา อาทิ ไทเลอร์ ครอนบาค เป็นต้น จนกระทั่งได้มีนักประเมินรุ่นใหม่ ๆ ที่มีความพยายามที่จะพัฒนาแนวคิดและรูปแบบการประเมินให้อยู่ในลักษณะทั่ว ๆ ไปที่ผู้ประเมินจะสามารถเลือกไปประยุกต์ใช้ในการประเมินโครงการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งแนวคิดและรูปแบบการประเมินที่ได้นำไปใช้ในการประเมินโครงการที่สำคัญและได้นำเสนอในที่นี้มีดังนี้ (สำนักมาตรฐานการศึกษา. 2545 : 86 - 91)

1. แนวคิดรูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Model) สคริฟเวน ได้กำหนดความหมายของการประเมิน “การประเมิน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล และการกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมิน” โดยได้จำแนกประเภทของการประเมินออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- การประเมินยึดเป้าหมายเป็นหลัก เป็นการประเมินที่ใช้เป้าหมายของโครงการเป็นเกณฑ์ ในการพิจารณาว่าการดำเนินการนั้นบรรลุเป้าหมายของโครงการหรือไม่โดยแบ่งการประเมินเป็น 2 ระยะ คือ

(1) การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) มีเป้าหมายของการประเมินเพื่อหาข้อดี ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการโครงการ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินการโครงการระยะต่อไป

(2) การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) มีเป้าหมาย คือ ผลผลิตที่เกิดขึ้นเมื่อโครงการสิ้นสุดแล้ว ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดคุณค่าความสำเร็จของโครงการ ที่จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

- การประเมินที่ไม่ยึดเป้าหมายเป็นหลัก เป็นการประเมินที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะผลผลิตที่เกิดขึ้นตามเป้าหมายเท่านั้น แต่จะนำผลกระทบอื่น ๆ มาร่วมพิจารณาในการตัดสินคุณค่าด้วยระบบคุณธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่สามารถรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากกลุ่มเป้าหมายที่มีความซับซ้อน ดังนั้น การประเมินตามแนวทางนี้ควรที่จะมีการออกแบบการประเมินให้มีความยืดหยุ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีคุณค่าอันจะช่วยส่งเสริมให้การประเมินโครงการมีประสิทธิภาพ ในส่วนที่จะใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากกว่า แต่มีความยุ่งยากที่เกิดขึ้น คือ การพิจารณาอย่างครอบคลุมในการดำเนินการโครงการใด ๆ ที่ตัวชี้วัด เกณฑ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินจะระบุเป็นแนวทางที่ชัดเจนได้ค่อนข้างยากนอกจากนี้ สตรีพเวน ได้จำแนกการประเมินตามสิ่งที่ประเมินออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) การประเมินคุณค่าภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินคุณค่าของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ อาทิ จุดประสงค์โครงการ เนื้อหา หรือประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการประเมินวิธีการนี้เป็นการประเมินเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนที่จะเริ่มดำเนินการโครงการ

(2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ผลของการดำเนินการมีต่อผู้รับบริการจากโครงการ

2. แนวคิดและรูปแบบการประเมินของสเตก (Stake's Concepts and model of Evaluation) สเตก ได้กล่าวถึงการประเมิน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายแล้วนำมาจัดให้เป็นระบบที่มีความหมายในการประเมิน โดยได้นำเสนอรูปแบบการประเมินเคาทิแนนซ์ (Stake's Countenance model) โดยได้กำหนดการประเมินเป็น 2 มิติ ได้แก่มิติที่ 1 มิติในแนวดิ่ง จำแนกออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. สิ่งนำ (Antecedents) หมายถึง สภาพของสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วก่อนที่จะดำเนินการโครงการ

2. การปฏิบัติ (Transaction) หมายถึง การดำเนินการของโครงการตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

3. ผลผลิต (Outcome) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการที่มีการดำเนินการโครงการ มิติที่ 2 มิติในแนวนอน ที่จำแนกออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ส่วนของการบรรยาย (Description) หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นจริงหรือที่ต้องการให้เกิดขึ้นที่สามารถสังเกตได้ จำแนกออกเป็นส่วนย่อย ๆ 2 ส่วน ได้แก่

- ความมุ่งหมายที่คาดหวัง หรือต้องการให้เกิดขึ้น
- ผลที่เกิดขึ้น

ส่วนที่ 2 ส่วนของการตัดสิน (Judgment) หมายถึง สภาพของการตัดสินใจเชิงประเมินจำแนกออกเป็นส่วนย่อย ๆ 2 ลักษณะ ได้แก่

- มาตรฐาน ที่กำหนดขึ้นเพื่อเทียบผลที่เกิดขึ้นว่ามีคุณภาพในระดับใด
- การตัดสินใจ เป็นการนำผลผลิตที่เกิดขึ้นมาเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งแสดงได้นำเสนอความสัมพันธ์และสอดคล้องของการใช้เมตริกทั้งสอง

3. แนวคิดการประเมินของอัลคิน (Alkin's Concept of Evaluation) “การประเมิน” ตามความหมายของอัลคิน คือ กระบวนการคัดเลือก การประมวลผลข้อมูล และการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้มีอำนาจการตัดสินใจ หรือใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการเลือกการดำเนินการโครงการ ซึ่งอัลคินได้จำแนกการประเมินตามจุดประสงค์ของการใช้ผลการประเมินเป็น 4 ส่วน ได้แก่

- การประเมินระบบ เพื่อกำหนดจุดประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินก่อนเริ่มดำเนินโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
- การประเมินวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาแนวทาง หรือวิธีการที่จะส่งเสริมให้การดำเนินการโครงการให้บรรลุจุดประสงค์
- การประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาการดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่กำหนดให้หรือไม่ หรือการดำเนินการอยู่ในขั้นตอนที่ควรจะเป็นมากหรือน้อยเพียงใด
- การประเมินเพื่อพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อแสวงหารูปแบบแนวทาง หรือข้อเสนอแนะ ในการที่จะส่งเสริมให้โครงการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพการประเมินเพื่อรับรองผลงาน ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินหลังจากสิ้นสุดโครงการที่เป็นแนวคิดพื้นฐานของการประเมินโครงการแต่ยังขาดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน ทำให้แผนการเผยแพร่ยังอยู่ในวงแคบ ๆ เท่านั้น

4. แนวคิดการประเมินของโพรวัส (Provus's Discrepancy Evaluation) โพรวัสได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินว่า เป็นการกำหนดเกณฑ์ มาตรฐาน และการค้นหาช่องว่างระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อเป็นใช้เป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่องของโครงการ และนำรูปแบบการประเมินความสอดคล้องที่เป็นกระบวนการของการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นทุกขั้นตอน และจะมีการพิจารณาความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานของโครงการให้มีประสิทธิภาพซึ่งโพรวัสได้จำแนกขั้นตอนของการประเมินโครงการประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

- การบรรยายโครงการ เพื่อศึกษารายละเอียดของโครงการที่ต้องการประเมิน ได้แก่ ปัจจัยเบื้องต้นกระบวนการ และผลผลิต
- การประเมินการดำเนินการของโครงการ เพื่อตรวจสอบการดำเนินการโครงการเป็นอย่างไร และมีอะไรบ้างที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ
- การประเมินกระบวนการของโครงการ เพื่อตรวจสอบการดำเนินการของโครงการว่าได้บรรลุจุดมุ่งหมายในแต่ละส่วนมากหรือน้อยเพียงใด
- การประเมินผลผลิตของโครงการ เพื่อตรวจสอบผลผลิตที่เกิดขึ้นตามจุดมุ่งหมายของโครงการ
- การประเมินค่าใช้จ่ายและผลกำไร เพื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายกับผลที่ได้รับว่ามีความสมเหตุ สมผลกันมากหรือน้อยเพียงใด

5. แนวคิดและรูปแบบการประเมินชีพของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) สตัฟเฟิลบีม กล่าวว่า “การประเมิน เป็นกระบวนการของการระบุ หรือข้อกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมทั้ง การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ให้เกิดสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการตัดสินใจ” โดยมีแนวความคิดพื้นฐานการดำเนินกิจกรรมของ โครงการ การตัดสินใจ การประเมินโครงการ

- การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินก่อน การดำเนินโครงการเพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการประเด็นปัญหา และ ความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ
- การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณา ความเหมาะสมของความพอเพียงของทรัพยากร อาทิ จำนวนคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์รวมทั้งเทคโนโลยี และแผนการของการดำเนินการโครงการ
- การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมิน เพื่อหาข้อบกพร่อง ของการดำเนินการ จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพ มากขึ้นโดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน
- การประเมินผลที่เกิดขึ้น (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบ ผลผลิตที่เกิดขึ้นกับจุดประสงค์ของโครงการ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือ เปลี่ยนแปลงโครงการนอกจากนี้ได้นำเสนอประเภทของการตัดสินใจที่สอดคล้องกับประเด็นที่ประเมิน ดังนี้
 1. การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decision) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูล จากการประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับแผนการ ดำเนินการ
 2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decision) เป็น การตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด
 3. การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementing Decision) เป็นการตัดสินใจ ที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนและปรับปรุง แก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด
 4. การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decision) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ ข้อมูลจากการประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ ล้มเลิก หรือปรับขยายโครงการที่จะนำไปใช้ใน โอกาสต่อไป

สมคิด พรหมจ้อย (2544) สุพักตร์ พิบูลย์ (2544) และธเนศ ขำเกิด (2545) ได้เสนอการ แบ่งรูปแบบการประเมินออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) รูปแบบการประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมาย (Objective Based Model) เป็นรูปแบบที่เน้น การตรวจสอบผลที่คาดหวังว่าเกิดขึ้นหรือไม่ หรือประเมินโดยตรวจสอบผลที่ระบุไว้ในจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler) ครอนบาค (Cronbach) เคริกแพททริก (Kirkpatrick) เป็นต้น

2) รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่า (Judgemental Evaluation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าของโครงการ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ สเตค (Stake) สคริฟเวน (Scriven) โพรวิส (Provis) เป็นต้น

3) รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ (Decision-Oriented Evaluation) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูล และข่าวสารต่างๆ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ได้แก่ รูปแบบการประเมินของเวลช์ (Welch) สตฟิเลบีม (Stufflebeam) อัลคิน (Alkin) เป็นต้น

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้เพิ่มพูนประสบการณ์ด้านความรู้ ความเข้าใจ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเจตคติของตนเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น

2.1.6 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (2551 : 26) การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ประกอบด้วยการประเมินปัจจัยอย่างน้อย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและการประเมินสมรรถนะ โดยผลคะแนนการประเมินทั้งสององค์ประกอบจะถูกนำมาใช้ในการคำนวณสรุปคะแนนผลการปฏิบัติงาน

1. การประเมินผลสัมฤทธิ์

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานนั้น โดยพื้นฐานเป็นการประเมินที่พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงในรอบการประเมินว่าได้ตามค่าเป้าหมาย (Goal) มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติที่สามารถปฏิบัติงานได้ผลที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย จะได้รับคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์สูงกว่าผู้ที่ปฏิบัติได้ผลที่ด้อยกว่าการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน จะเริ่มจากการกำหนดตัวชี้วัด (KPI หรือ Key Performance Indicator) จากนั้นจึงกำหนดค่าเป้าหมาย (Goal) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยค่าเป้าหมายจะต้องสะท้อนต่อเจตจำนงของผลหรือสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผล ภายหลังจากที่ผู้ปฏิบัติงานครบรอบการประเมินแล้วก็ประเมินโดยเทียบผลที่ได้จริงกับเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อสรุปเป็นคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์

การตั้งตัวชี้วัด (Key Performance Indicator) จากบนลงล่างเป็นการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานโดยการทยอยกำหนดจากระดับสูงไปสู่ระดับต่าง ๆ การดำเนินการโดยวิธีนี้จะเริ่มจากการพิจารณาตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ระดับสูงสุดของหน่วยงานเป็น จุดตั้งต้นจากนั้นจะกระจายตัวชี้วัดลงไปสู่หน่วยงานและบุคลากรตามระดับชั้นต่าง ๆ จากผู้บริหารระดับกรมไปสู่ผู้บริหารระดับกองหรือสำนักไปสู่ระดับฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานระดับต่าง ๆ การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่างเป็นแนวทางที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดที่ว่า ผลสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงาน คือ ผลรวมของความทุ่มเทของผู้ปฏิบัติทุกคนในหน่วยงาน การที่ผู้บังคับบัญชาจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่วางไว้นั้นจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา หรืออีกนัยหนึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติไปในเป้าประสงค์ของตนที่มีส่วนผลักดันให้เกิดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของผู้บังคับบัญชา ซึ่งที่สุดแล้วจะร้อยรวมขึ้นไปผลักดันความสำเร็จของหน่วยงานนั่นเอง ด้วยเหตุนี้ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาควรถูกถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติต่าง ๆ ไล่เรียงตามลำดับชั้นในองค์กร การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง สามารถกระทำได้ด้วย 3 แนวทาง

1. ถ่ายทอดเป้าหมายผลการปฏิบัติงานลงมาโดยตรง

2. ถ่ายทอดเป้าหมายผลการปฏิบัติงานโดยแบ่งค่าตัวเลขเป้าหมาย

3. ถ่ายทอดเป้าหมายผลการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเพียง
บางด้าน

เมื่อได้ถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จจากบนลงล่าง พร้อมค่าเป้าหมายแล้วผู้ปฏิบัติงานจะทราบถึงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งเชื่อมโยงกับเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นไป ในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ก็ให้พิจารณาผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นจริงตามตัวชี้วัดที่ตกลงกันได้ ประเมินเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้จะได้คะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. การประเมินสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) หรือพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติแสดงออกในระหว่างการปฏิบัติงาน อันเป็นผลจากแรงจูงใจหรือแรงผลักดันภายในจิตใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี การประเมินสมรรถนะก็คือ การประเมินว่าผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้แสดงออกถึงพฤติกรรมที่สะท้อนสมรรถนะที่ควรจะเป็นของตำแหน่งนั้นหรือไม่ประการใด หากผู้ปฏิบัติงานนั้นได้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมอย่างน้อยเท่ากับพฤติกรรมที่ควรจะเป็นแล้ว ย่อมถือได้ว่าผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ มีสมรรถนะได้ตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ การที่ได้ทำตามพฤติกรรมที่ควรจะเป็นหรือไม่นั้น ย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานนั้น ๆ

การนำแนวคิดของสมรรถนะไปใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กระทำได้โดยการจัดสร้างเป็นพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) โดยพจนานุกรมนี้จะอธิบายถึงพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะในแต่ละเรื่อง โดยจัดตามระดับสมรรถนะต่าง ๆ การประเมินสมรรถนะเป็นการนำพจนานุกรมสมรรถนะมาใช้ในการประเมินโดยนำพฤติกรรมที่ระบุไว้ในสมรรถนะในแต่ละเรื่องมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน

2.1.7 ลักษณะของการประเมินที่ดี

การประเมินงานเกี่ยวกับการประเมินผล นับว่ามีความสำคัญซึ่งผลของการประเมินมีความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพ ได้รับการยอมรับและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการยอมรับผลการประเมินเพื่อนำข้อมูลไปปฏิบัติและดำเนินการต่อไป ดังนั้น การประเมินที่ดีจะต้องมีลักษณะดังที่ บุญธรรม จิตอนันต์ (2540 : 91-92) สรุปไว้ดังนี้

1. มีความเที่ยงตรง (validity) หมายถึง ความเที่ยงตรงภายใน (internal validity) คือ ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการประเมินมีความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน
2. ความเที่ยงตรงภายนอก (External validity) คือ ผลของการประเมินสามารถนำไปใช้ได้กับการฝึกอบรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับการฝึกอบรมที่ประเมิน
3. มีความเชื่อมั่น (Reliability) คือ ข้อมูลที่ได้ รวมถึงผลการประเมินมีความคงเส้นคงวาไม่ว่าให้ใครเก็บข้อมูลและแปลข้อมูล
4. มีความตรงตามวัตถุประสงค์ (Objectivity) คือ วิธีดำเนินการประเมินผลการประเมินมีความชัดเจน และมีผลการประเมินผลที่ตรงกันและมีความเข้าใจตรงกัน
5. มีความครอบคลุมเรื่องที่ต้องการประเมินอย่างครบถ้วน คือ สามารถประเมินผลการประเมินครอบคลุมตามเนื้อหาได้โดยมุ่งเน้นความครอบคลุมประเด็นที่ประเมิน

6. มีความสะดวก และประหยัด อีกทั้งมีความเป็นไปได้สูง
7. ต้องให้ผลประเมินเป็นที่ยอมรับ (Credibility) ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ ผลการประเมินควรมีความน่าเชื่อถือ ตรงตามและสอดคล้องกับความเป็นจริงของสถานการณ์หรือเรื่องที่ต้องการศึกษา
8. ต้องให้ผลการประเมินแก่ผู้บริหารได้ทันเวลาที่ (timeliness)
9. ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลจากการประเมินให้น้อยที่สุด
10. มีการผสมผสานกับกิจกรรมการประชุมมากที่สุด
11. มีการวางแผนการประเมิน ตลอดจนกำหนดแผนการประเมิน (evaluation schedule) เป็นขั้นตอน

2.1.8 ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น จะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคลขององค์กรมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมินว่า ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออะไรและองค์กรได้นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจังหรือไม่ โดยทั่วไปประโยชน์ที่พึงได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งนักวิชาการหลายท่าน (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกรม, 2539 ; ผุสดี รุมาคม, 2542 ; อ้างถึงในอัญชลี บุญช่วยเหลือ, 2551, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ดังนี้ ทำให้การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้ายและการได้รับค่าตอบแทนเป็นไปด้วยความยุติธรรม

1. ทำให้การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้ายและการได้รับค่าตอบแทนเป็นไปด้วยความยุติธรรม
2. ทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. ใช้ในการกำหนดโครงการเพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรได้ตามเป้าหมาย
4. ทำให้พนักงานทราบจุดเด่นจุดด้อยของตัวเองและทราบว่าตนเองอยู่ในระดับใด
5. เป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ
6. ส่งเสริมความเข้าใจและสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ
7. ใช้ข้อมูลในการจัดทำแผนด้านบุคลากรได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
8. ช่วยในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น
9. ช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดในการออกแบบงาน

2.1.9 ปัญหาและข้อจำกัดของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น แม้ว่าผู้ประเมินจะทราบถึงรูปแบบวิธีการประเมินอย่างแจ่มชัด บางครั้งก็ยังมีพบปัญหาและข้อบกพร่อง อาจเกิดจากระบบรูปแบบการบริหารจัดการ ดังนั้นจึงต้องพิจารณาอย่างรอบครอบ

เคสเตเตอร์ (Castetter, 1976 อ้างถึงใน วาสนา จันทรแสงสว่าง, 2548, หน้า 18) เสนอถึงปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มักพบทั่วไปมี 12 ประการ

1. การประเมินมุ่งที่บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลแทนที่จะมุ่งการทำงานหรือผลงาน
2. เครื่องมือในการประเมินขาดความเที่ยงตรง
3. มีความลำเอียงในการประเมิน
4. การประมาณค่ามักจะได้รับอิทธิพลจากองค์กร
5. ระบบการประเมินไม่ครอบคลุมถึงบุคลากรทุกคน

6. ผลจากการประเมินไม่ได้นำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร
7. การประเมินแบ่งเป็นส่วนๆ เมื่อรวมกันแล้วไม่สะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมของบุคลากร
8. บุคลากรไม่เข้าใจในเกณฑ์การประเมินต่อต้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
9. การปฏิบัติงานไม่ได้ถูกประเมินเพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายองค์กร
10. ขาดการสื่อสารเกี่ยวกับวิธีการประเมินระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน
11. วิธีการประเมินไม่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร
12. วิธีการประเมินไม่ส่งเสริมความพึงพอใจหรือความต้องการระดับสูงของบุคลากร เช่น

ความคิดสร้างสรรค์ ความกล้าแสดงออก

ทางด้านนักวิชาการไทย อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2539, หน้า 87-104 อ้างถึงใน สมศักดิ์ ชื่นขำ, 2548, หน้า 24 - 29) ได้กล่าวถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีข้อจำกัดอันเป็นอุปสรรคหลายประการ ซึ่งแยกพิจารณาได้ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.1 ระบบการประเมิน เป็นข้อจำกัดเกี่ยวกับระบบการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางระบบและดำเนินการให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดไว้ดังนี้

1) ผู้บริหารรีบร้อนในการวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ต้องการแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่ตนบริหารอยู่นั้นเป็นหน่วยงานที่ทันสมัยมีการบริหารงานบุคคลอย่างเป็นระบบจึงใจร้อนเร่งดำเนินการขาดความรอบคอบในการทำงาน เมื่อดำเนินการใช้ระบบและเกิดปัญหาที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จึงมีความยุ่งยากในการดำเนินการเพราะผู้เกี่ยวข้องกับระบบการประเมินและผู้รับการประเมินต่างคุ้นเคยกับระบบการประเมินที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

2) การนำระบบการประเมินที่จัดทำไว้สำเร็จรูป (Tailor Made) มาใช้อย่างไม่เหมาะสมโดยมิได้คำนึงถึงลักษณะเฉพาะและความต้องการขององค์กรที่มีความแตกต่างกันอาจจะเป็นผลมาจากองค์กรขาดผู้มีความรู้เข้าใจในการประเมิน หรืออาจเป็นในกรณีการวางระบบการประเมินเป็นไปตามความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของผู้บริหาร แต่ไม่สอดคล้องกับลักษณะขององค์กร

3) มีแต่ระบบแต่ไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามระบบ ไม่ได้นำระบบมาใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง หรือนำมาใช้เพียงครั้งคราวไม่สม่ำเสมอ

4) ถูกแทรกแซงสิทธิในการจัดการประเมินผลการปฏิบัติงานทางอ้อมโดยพนักงานหรือคณะกรรมการลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานทำให้ขาดความโปร่งใสไม่ตรงไปตรงมา

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน ข้อจำกัดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การประเมินมีวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีมาก แต่ละหน่วยงานมีวัตถุประสงค์การประเมินที่แตกต่างกันออกไปทำให้เป็นเรื่องยากที่ทุกหน่วยงานในองค์กรเห็นพ้องต้องกันและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

1.3 วิธีการประเมิน

1) ข้อจำกัดของวิธีการประเมินแต่ละแบบที่ให้ผลลัพธ์แตกต่างกัน

2) วิธีการประเมินที่องค์กรหรือหน่วยงานเลือกใช้อาจไม่เหมาะสม ไม่สามารถให้ประเมินได้อย่างครอบคลุมในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เนื่องจากในองค์กรหรือหน่วยงานเห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

3) วิธีการประเมินบางวิธีมีข้อจำกัดเกี่ยวกับกลุ่มคนที่จะใช้ในการประเมิน

4) ทักษะและประสบการณ์ในการประเมินของผู้ประเมิน

1.4 แบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีข้อจำกัดดังนี้

1) แบบการประเมินมีความยืดหยุ่นน้อย มีข้อจำกัดในการปรับใช้ลักษณะงานต่าง ๆ มีรายการ หรือหัวข้อในการประเมินไม่ครอบคลุมพฤติกรรมและปฏิบัติการได้ทั้งหมด

2) ภาษาที่ใช้ในการประเมินมีลักษณะกำกวม คลุมเครือ ซึ่งอาจทำให้มีความหมายแตกต่างกันไปตามทัศนะของผู้ประเมินแต่ละคน ทำให้ผู้ประเมินอาจตีความหมายตามอำเภอใจของตนหรือประสบการณ์ของตน

3) แบบประเมินแต่ละแบบต่างมีข้อดีและข้อจำกัดในตัวเอง โดยขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการประเมิน โดยปล่อยให้ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาที่ประเมิน

4) มาตรฐานงานกำหนดไว้ในประเมินอาจไม่เหมาะสมหรือดำเนินไปที่จะใช้

5) วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

6) แบบประเมินล้าสมัยไม่เหมาะสมที่จะใช้ในการแสดงความคิดเห็นที่ทำให้

7) ทราบข้อมูลเพียงบางส่วนแต่ไม่อาจบอกรายละเอียดต่าง ๆ ได้ทั้งหมด

2. ผู้เกี่ยวข้องกับการประเมิน มีข้อจำกัดดังนี้

2.1 ผู้บริหารระดับสูง

1) ผู้บริหารระดับสูงขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับแนวความคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการประเมิน

2) ผู้บริหารระดับสูงไม่สนับสนุนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

2.2 ผู้ประเมิน

1) ผู้ประเมินขาดความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความอ่อนแอ และไม่กล้าที่จะรับผิดชอบ ทำให้การประเมินผลออกมาในระดับกลาง

2) ผู้ประเมินมีความลำเอียง พิจารณาประเมินเฉพาะพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยมีได้คำนึงถึงพฤติกรรมการทำงานของผู้ถูกประเมินที่ผ่านมา ตลอดระยะเวลาที่ประเมินหรือฝังใจกับพฤติกรรมเด่น ๆ หรือข้อบกพร่องเพียงครั้งเดียวหรือบางส่วนที่เกิดขึ้น

3) ผู้ประเมินกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้สูงจนเกินไป เนื่องจากใช้ตนเองเป็นมาตรฐาน หรือมีความคาดหวังในผลการประเมินของผู้ถูกประเมินไว้สูงมาก จึงมีความรู้สึกที่ไม่มีผู้ถูกประเมินคนใดปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ข้อผิดพลาดนี้จึงเป็นข้อผิดพลาดในลักษณะการประเมินที่ตั้งมาตรฐานไว้สูงเกินไป

4) ผู้ประเมินไม่ต้องการมีข้อขัดแย้งกับผู้ถูกประเมิน จึงประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมินโดยใช้พิจารณาผลการปฏิบัติงานเฉพาะด้านดีของผู้ถูกประเมินเป็นหลัก ไม่พิจารณาหรือให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่เป็นข้อบกพร่อง ข้อผิดพลาดจากประเมินนี้เป็นการประเมินในลักษณะหลวม ๆ เพื่อให้ผู้ได้รับการประเมินมีความพอใจ

5) ผู้ประเมินขาดความรู้ความเข้าใจในแนวคิดที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินผล การปฏิบัติงาน มีความโน้มเอียงที่จะประเมินผลผู้ถูกประเมินในระดับสูงเกินความเป็นจริงประทับใจ ลักษณะเด่น ๆ ในตัวผู้ถูกประเมินในแบบใช้ความประทับใจบางเรื่องเป็นหลัก

6) ผู้ประเมินไม่ชอบลักษณะการปฏิบัติงานบางอย่างหรือไม่ชอบลักษณะพนักงานบางคน เมื่อผู้ถูกประเมินไปปฏิบัติงานในลักษณะเช่นนั้น ผู้ประเมินก็จะประเมินการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน ออกมาในทางลบทั้งหมด

7) ผู้ประเมินมีแนวโน้มที่จะประเมินผู้ถูกประเมินบางคนต่ำกว่าที่ควรจะเป็นโดยมีสาเหตุจากการคาดหวังสูงต่อผลปฏิบัติงาน หรืออะไร ๆ ที่แตกต่างไปจากผู้ถูกประเมินข้อผิดพลาดนี้ เป็นการเห็นไม่ดีไปทั้งหมด

8) ผู้ประเมินไม่ตระหนักถึงความสำคัญของประโยชน์หรือคุณค่าของการประเมินผล การปฏิบัติงาน จึงประเมินตามความรู้สึกมากกว่าการใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐานข้อผิดพลาดนี้ จึงเป็นการประเมิน แบบใช้ความรู้สึกมากกว่าข้อมูล

9) ผู้ประเมิน ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมินโดยนำตัวเองไปเทียบเคียง ด้วยจึงไม่อาจแยกการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามงานในหน้าที่ของผู้ถูกประเมินได้ ข้อผิดพลาดการ ประเมินในลักษณะนี้จึงเป็นการนำเอาตนเองเข้าไปแข่งขันด้วย

10) ผู้ประเมินให้ความสำคัญหรือคำนึงถึงอายุงานของผู้ถูกประเมินเป็นหลักโดย ตั้งสมมติฐานว่าผู้ถูกประเมินที่มีอายุงานมากจะสามารถทำงานได้ดีมีประสิทธิผล เพราะมีประสบการณ์ ในการทำงานมาก ข้อผิดพลาดของการประเมินในลักษณะนี้จึงเป็นการให้ความสำคัญในเรื่องอายุเป็นหลัก

11) ผู้ประเมิน มีอคติหรือสมมติฐานที่ผิด ๆ ต่อผู้ถูกประเมินในเรื่องที่เกี่ยวกับรูปร่าง หน้าตา เชื้อชาติ ศาสนา เผ่าพันธุ์ วรรณะ ข้อผิดพลาดการประเมินในลักษณะนี้ จึงเป็นการที่อนุมานจากความคิด

12) ผู้ประเมินประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมินตามแนวทางที่ตัวเองเข้าใจ กล่าวคือ เมื่อผู้ประเมินเข้าใจว่าตนเองเป็นอย่างไรก็พยายามคาดคะเนหรือจินตนาการผู้อื่นไปในทำนองเดียวกัน ข้อผิดพลาดการประเมินในลักษณะนี้จึงเป็นการประเมินที่เห็นว่ามีอะไรที่เหมือนกันก็จะดีไปหมด

13) ผู้ประเมินเน้นหรือคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะติดตามมาภายหลังการประเมินมากเกินไป โดยคิดว่าหากให้คะแนนการประเมินอยู่ในเกณฑ์ต่ำแล้วอาจเป็นการทำลายหรือบั่นทอนอนาคตของ ผู้ถูกประเมินที่ได้รับการประเมิน เมื่อมีการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือการขึ้นประเมินค่าจ้าง เงินเดือน ประจำปี ข้อผิดพลาดนี้เป็นแบบที่ผู้ประเมินมีแรงจูงใจต่ำที่จะประเมินตามความเป็นจริง

14) ช่วงเวลาที่ผู้ประเมินสังเกตพฤติกรรมการทำงานของผู้ถูกประเมินเพื่อเก็บ ข้อมูลไว้อ้างอิงประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีผลต่อการให้คะแนนประเมินความผิดพลาดดังกล่าว เป็นการประเมินที่เก็บข้อมูลไม่ถูกกาลเทศะ

15) อิทธิพลของหน่วยงาน (Organizational Influence) ปัญหานี้เกิดจากการที่ หัวหน้าหน่วยงานบางคนซึ่งเป็นผู้ประเมิน ต้องการให้หน่วยงานของตนเด่นกว่าหน่วยงานอื่น จึงให้คะแนน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนซึ่งเป็นผู้ถูกประเมินสูง เพื่อการแสดงว่าตนเองมีความสามารถในการบริหารมากกว่า หน่วยงานอื่น

16) ผู้ประเมินขาดทักษะความชำนาญในการสื่อสารให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน (Feedback) และการแจ้งผลหรือหาหรือผลการปฏิบัติงาน (Performance Interview) กับผู้ถูกประเมินทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานประสบความล้มเหลวหรือเกิดผลในทางลบต่อความรู้สึกของผู้ถูกประเมินที่ได้รับจากการประเมิน

2.3 ผู้ถูกประเมิน

1) ผู้ประเมินไม่มีโอกาสที่จะได้รับการฝึกอบรมจึงขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เมื่อผลการประเมินไม่เป็นที่พอใจก็ไม่ยอมรับในผลการประเมิน

2) ในบางหน่วยงานถือว่าการดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินเป็นความลับของผู้ถูกประเมิน จึงไม่ได้ต้องการเปิดเผยให้ทราบถึงรายละเอียดในการประเมิน

3) ผู้ถูกประเมินมีทัศนคติไม่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขาดศรัทธาและความเชื่อมั่นในระบบการประเมิน

4) ผู้ถูกประเมินมีความขัดแย้งกับผู้ประเมินจะมีความรู้สึก ว่า ผู้ประเมินมีความลำเอียงในการประเมิน ดังนั้น ผู้ถูกประเมินจึงมักไม่ยอมรับในผลการประเมินนั้น

5) ผู้ถูกประเมินไม่เห็นด้วยกับวิธีการประเมิน เมื่อผลการประเมินที่ได้รับไม่ตรงกับความคิดหวัง จึงคิดว่าวิธีการประเมินไม่น่าเชื่อถือหรือไม่เที่ยงตรง

6) การต่อต้านจากผู้ถูกประเมินซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์เป็นสิ่งที่ยากจะเปลี่ยนแปลง ผู้ถูกประเมินอาจแสดงออกโดยการไม่ให้ความร่วมมือในการประเมินหรืออาจปิดบังซ่อนเร้น

7) ความเข้าใจผิดบางประการของผู้ถูกประเมิน ส่วนใหญ่เข้าใจว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีคนดีที่สุดและความเลวที่สุด ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงถูกมองว่าเป็นการคุกคามให้ผู้ที่ต้องการได้ผลการประเมินที่ดีที่สุด จะต้องเหยียบย่ำผู้อื่นให้ด้อยกว่าตนเอง

3. วัฒนธรรมขององค์การ มีข้อจำกัดดังนี้

3.1 องค์การมีความแตกต่างในระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับสูงน้อย ในขณะที่การประเมินต้องการจำแนกผลการปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานระดับล่างสามารถก้าวไประดับสูงขึ้นได้

3.2 การบริหารงานนั้นมีเวลาและทรัพยากรที่ค่อนข้างจำกัด ในขณะที่การประเมินต้องใช้เวลานาน ในขณะที่การประเมินให้รางวัลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน

3.3 องค์การยึดระบบอาวุโสและให้รางวัลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ในขณะที่การประเมินให้รางวัลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน

3.4 ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานในองค์กรไม่สามารถแยกแยะได้ว่าผลการประเมินงานเป็นของบุคคลหนึ่งบุคคลใด ในขณะที่การประเมินต้องการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน

3.5 ความคาดหวังต่อระดับและลำดับของการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างรวดเร็ว ในสภาพแวดล้อมที่ผันแปร ในขณะที่การประเมินต้องการข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้เป็นที่เชื่อถือได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผล

2.2.1 ความหมายของประสิทธิผล

คำว่าประสิทธิผลมีนักวิชาการทั้งในและนอกประเทศได้ให้ความหมายไว้หลากหลายบางคนกล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึง ผลผลิตที่เพิ่มขึ้นในขณะที่พยายามรักษาด้านทุนให้คงที่ แต่บางคนก็กำหนดความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิตและสิ่งที่ป้อนเข้าไป ซึ่งอาจจะเป็นเงินทุน วัตถุดิบหรือแรงงานก็ได้ (สำนักมาตรฐานการศึกษา. 2545 : 185) คณะผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและขอเสนอ ดังต่อไปนี้

พิทยา บวรวัฒนา (2528, อ้างใน พูลศักดิ์ อินทรโยธา. 2538 : 42) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่า การประสบความสำเร็จได้เพียงใดในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งใจหรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

สมพงศ์ เกษมสิน (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2536 : 21) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลการดำเนินงานที่สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นหลัก เป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังมาพิจารณาและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัด หรือไม่มีประสิทธิภาพได้

มัทนา สุวรรณเรือง (2536 : 7) ได้ให้ความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์กรหมายถึงความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์กรโดยรวม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2540 : 79) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลเป็นความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์

สำนักงบประมาณ (2545 : 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุเป้าหมายของการใช้ทรัพยากร การบริหารกิจกรรม ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกระบวนการบริหารขององค์กร ซึ่งได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานขององค์กรโดยรวม

2.2.2 การประเมินประสิทธิผล

ประสิทธิผลเป็นการศึกษาถึงผลที่ได้รับ (Effect) ของงานบริการ ลักษณะกิจการหรือกิจกรรมสนับสนุนในการลดปัญหาทางสุขภาพ หรือปรับปรุงสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจให้ดีขึ้น ดังนั้น ประสิทธิผลจึงวัดระดับของการบรรลุจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่คาดหวังไว้ตามแผนงาน การบริการลักษณะกิจการที่กำหนดไว้ การวัดประสิทธิผลมุ่งหมายที่จะปรับปรุงการกำหนดแผนของงานหรือหน้าที่และโครงสร้างของการบริการและลักษณะของกิจการ โดยการวิเคราะห์ขอบเขตของการบรรลุจุดมุ่งหมายของแต่ละงาน โดยที่ควรพยายามให้สามารถวัดในเชิงปริมาณให้ได้ ส่วนในกรณีที่ยังไม่สามารถทำได้ก็ให้ใช้วิธีวัดเชิงคุณภาพในเรื่องที่เกี่ยวกับความสอดคล้องและประโยชน์ที่ได้รับ โดยการวิเคราะห์เชิงอัตวิสัยและเห็นภาพเพื่อให้เกิดความประทับใจเช่นนี้จะสิ้นสุดเมื่อสามารถหาตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมของงานที่ได้ การประเมินประสิทธิผลควรรวมถึงการประเมินความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจของชุมชนที่มีต่อผลที่ได้รับของงานบริการ และลักษณะกิจการ ถ้าเป็นไปได้ควรประเมินความคุ้มค่าในแง่ประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย (Cost-effectiveness) ด้วย นอกจากนี้ “ประสิทธิผล” นับเป็นผลที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของงานตามที่ตัวชี้วัดกำหนดไว้ด้วยอีกนัยหนึ่ง “ประสิทธิผล” อาจหมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์กับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้ การประเมินประสิทธิผลที่ทากันเสมอ ๆ ในทางสาธารณสุข เช่น การหาอัตราความครอบคลุมของการให้วัคซีน

อัตราการหายขาดของผู้ป่วยวัณโรคที่ขึ้นทะเบียนรักษาไว้ เป็นต้น (สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2545 : 51)

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533 : 314) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูงสุดโดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 22) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลไว้ 2 แนวทาง

1. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น แต่ไม่ได้ก้าวล่วงไปถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. การวัดประสิทธิผลในแง่การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยพิจารณาในแง่เชิงปริมาณ คุณภาพ ความเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย

สรุปได้ว่า แนวทางในการศึกษาประสิทธิผล เป็นการศึกษาในรูปแบบของการประเมินความรู้สึกของประชาชนในชุมชนที่มีต่อผลลัพธ์ของงานหรือบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมาย รวมตลอดถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แต่ในการวิจัยครั้งนี้ การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มุ่งประเมินความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อผลลัพธ์ของงานโดยไม่คำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ขององค์การ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

การบริหารการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) ในประเทศไทยเกิดขึ้นหลังจากมีปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจและการเงินในปี พ.ศ. 2540 โดยสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ได้ทำเอกสารนำเสนอรัฐบาล เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2542 (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย 2541 : 16) คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้เร่งหลักการบริหารการกิจการบ้านเมืองให้สังคมไทย โดยจัดทำเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี และได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไปเล่ม 116 ตอนที่ 633 วันที่ 10 สิงหาคม 2542 ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานทุกกระทรวง ทบวง กรม ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

2.3.1 ความหมายของการบริหารการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

คำว่า Good Governance มีผู้แปลที่ใช้เป็นภาษาไทยที่ใช้กันมาก 3 คำ คือ การบริหารการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี การบริหารบ้านเมืองที่ดี และธรรมาภิบาล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยจะใช้การบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดี ในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ตรงกับพระราชบัญญัติเทศบาล และพระราชกฤษฎีกา ซึ่งเป็นเนื้อหาหลักของการวิจัยครั้งนี้สถาบันพระปกเกล้า (2544 : 7 - 9) ได้รวบรวมความหมายของ Good Governance ได้ให้ความหมายของ Good Governance ว่าเป็นลักษณะและวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมือง เพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อการพัฒนา ดังนั้นธนาคารโลก (World Bank) ชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลเพื่อช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยึดถือธรรม มีกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ที่ทำให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา อีกทั้งระบบราชการฝ่ายนิติบัญญัติและสื่อที่มีความโปร่งใส

รับผิดชอบและตรวจสอบได้ องค์การสหประชาชาติ (United Nations) ให้ความสำคัญกับ Good Governance เพราะเป็นหลักการพื้นฐานในการสร้างความเป็นอยู่ของคนในสังคมทุกประเทศให้มีการพัฒนาที่เท่าเทียมกัน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การดำเนินการนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อกระจายอำนาจให้เกิดความโปร่งใสธรรมาภิบาล คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนและสังคมอย่างเท่าเทียมกัน และมีคำตอบพร้อมเหตุผลที่สามารถชี้แจงกันได้

United Nations and Development Program (UNDP) นิยามของคำว่า Good Governance ว่าหมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมือง การบริหาร และภาคเศรษฐกิจที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกระดับ ประกอบด้วยกลไก กระบวนการ และสถาบันต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ปกป้องสิทธิของตนเองตามกฎหมาย และแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกับหลักการของการมีส่วนร่วมความโปร่งใส ความรับผิดชอบการส่งเสริมหลักนิติธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดลำดับความสำคัญทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ยืนอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันทางสังคม และเสียงของคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับการพิจารณาในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนา

ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (The Asian Development Bank) กล่าวว่า Good Governance คือ การมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล หมายถึง การมีบรรทัดฐานเพื่อให้มีความแน่ใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้

องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น – JICA กล่าวถึง Good Governance ใน “Participatory Development and Good Governance Report of the Aid Study Committee (1995)” ว่าเป็นรากฐานของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม โดยกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ที่จะส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนพึ่งตนเองได้ และมีความยุติธรรมทางสังคม ในประเทศไทยได้มีองค์กรที่เกี่ยวข้องและบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2554 : 1) ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึง กติกา กฎเกณฑ์ ที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรมที่ใช้ในการธำรงรักษาสังคม บ้านเมืองและสังคม อันหมายถึงการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในทุก ๆ ด้านและทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์การและกลไกองค์กรของรัฐบาล และที่ไม่ใช่แค่ส่วนราชการแต่หมายรวมถึง องค์กรเอกชน ชมรม สมาคม นิติบุคคลเอกชนและอื่น ๆ

ธีรยุทธ บุญมี (2541 : 2) ได้ให้ความหมาย การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึง กระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไปในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้ การบริหารประเทศที่ดีควรเป็นความร่วมมือแบบสื่อสาร 2 ทาง ระหว่างรัฐบาลประชาธิปไตยและฝ่ายสังคมเอกชน องค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ (NGOs) โดยเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การร่วมมือกันกำหนดนโยบาย และการจัดการตนเอง ของภาคทางสังคมเพิ่มมากขึ้นเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นธรรมมากขึ้น

เสนห์ จามริก (2541 : 8) ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึง ระบบการปกครองที่อำนาจรัฐสะท้อนและสนองตอบต่อปัญหาความต้องการของคนส่วนใหญ่ ซึ่งจะเห็นว่า มีตัวละครในด้านหนึ่ง คือ อำนาจอธิปไตย และอีกด้านหนึ่งคือคนส่วนใหญ่ของประเทศการที่จะทำให้มีการปกครองที่ดี

รัฐต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่โดยต้องมีตัวเชื่อมก็คือ ประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน ถ้าไม่มีตัวเชื่อมสองตัวนี้ Good Governance ไม่สามารถเกิดการสร้าง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) ได้ตามที่ต้องการ

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2541 : 3) ได้ให้ความหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึง การที่กลไกของรัฐทั้งการเมืองและการบริหาร มีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อสาธารณะ โดยให้ความสำคัญกับภาครัฐและรัฐบาลเป็นด้านหลัก

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า หมายถึง การมีระบบโครงสร้างและการมีกระบวนการและความสัมพันธ์ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของรัฐซึ่งมีการบริหารจัดการที่ดี

อานันท์ ปันยารชุน (2542 : 2) กล่าวถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่าเป็นผลลัพธ์ของการจัดการกิจกรรมซึ่งบุคคลและสถาบันทั่วไป ภาครัฐและเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกันได้กระทำลงไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลายและขัดแย้งกันได้

ประเวศ วะสี (2542 : 4) ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า หมายถึง สังคมประกอบด้วยภาคสำคัญ ๆ ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน การให้ความสำคัญกับองค์กรประชาสังคม ซึ่งมีส่วนในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนเมื่อพิจารณาถึงการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีก็จะรวมถึงความโปร่งใสความถูกต้องของสามภาค ดังกล่าว

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543 : 35) ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า หมายถึง กลไกการทำงานของหน่วยงานใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล ระบบราชการ หรืออะไรก็ตามที่มีรูปแบบวิธีการบริหารจัดการที่ดีโดยพิจารณาสามเรื่องหลัก ๆ ได้แก่ หลักการและวิธีการที่ดี และผลลัพธ์ดีมีคุณภาพด้วยซึ่งต้องมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ความเป็นธรรมโปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อ

2.3.2 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544 : 2) ได้กล่าวถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีสำหรับหน่วยงานราชการ โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการให้บริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ให้หน่วยงานราชการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไปใช้ในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยหลักการ 6 ประการดังนี้

1. หลักการมีส่วนร่วมของสาธารณชน (Public Participation) คือ กระบวนการที่ประชาชนมีโอกาสและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน (Equity) ไม่ว่าจะเป็นโอกาสในการเข้าร่วมทางตรงหรือทางอ้อมผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎรโดยชอบธรรม มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมอย่างเสรีนี้รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชน และให้เสรีภาพแก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่สาธารณะชนจะมีส่วนร่วม คือ การมีรูปแบบการปกครองและบริหารงานที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization)

2. หลักความสุจริตและโปร่งใส (Honesty and Transparency) คือกลไกการบริหารที่มีความสุจริตโปร่งใส ซึ่งรวมถึงการมีระบบกติกาและการดำเนินงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมาประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีเป็นธรรม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานกำกับดูแล และประชาชนสามารถตรวจสอบติดตามผลได้

3. หลักพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) คือ ความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ที่มีต่อสาธารณชนโดยมีการจัดองค์กร หรือการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็นการทำงานเพื่อสนองตอบความต้องการ

ของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรม ในความหมายนี้จะรวมถึงการที่มี Bureaucracy Accountability และ Political Accountability ซึ่งจะมีความหมายที่มากกว่าความรับผิดชอบเฉพาะต่อผู้บังคับบัญชา หรือกลุ่มผู้เป็นฐานเสียงที่ให้การสนับสนุนทางการเมืองแต่จะครอบคลุมถึงพันธะความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมการที่จะมีพันธะรับผิดชอบต่อสังคมเช่นนี้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องพร้อมและสามารถที่จะถูกตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะซึ่งคุณลักษณะของความโปร่งใสของระบบจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้าง Accountability

4. หลักกลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political Legitimacy) คือเป็นกลไกที่มีองค์ประกอบของผู้ที่เป็นรัฐบาลหรือผู้ที่เข้าร่วมบริหารประเทศที่มีความชอบธรรมเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมโดยรวม ไม่ว่าจะโดยการแต่งตั้งหรือเลือกตั้ง แต่จะต้องเป็นรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่ามีความสุจริต มีความเที่ยงธรรม และมีความสามารถที่จะบริหารประเทศได้

5. หลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair Legal Framework and Predictability) คือ กรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมสำหรับกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งกฎหมายมีการบังคับใช้และสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกฎหมายที่ชัดเจนซึ่งคนในสังคมทุกส่วนเข้าใจ สามารถคาดหวังกและรู้ว่าจะเกิดผลอย่างไรเมื่อดำเนินการตามกฎหมายของสังคมจะเป็นหลักประกันความมั่นคง ความศรัทธา และความเชื่อมั่นของประชาชน

6. หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) คือ เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์กร และการจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม ซึ่งมีการดำเนินการให้สาธารณะที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจและกระตุ้นการพัฒนาของสังคมในทุกด้าน ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศไทย (2541 : 6) ได้กล่าวถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เพื่อประโยชน์ของประชาชน ดังนี้

6.1 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

- 1) การทำงานอย่างมีหลักการและความรับผิดชอบตรวจสอบได้
- 2) การทำงานที่มีความยุติธรรมมีจริยธรรมและมีประสิทธิภาพ
- 3) การทำงานที่ให้ประชาชน ชุมชนมีส่วนร่วมหรือตระหนักในอำนาจของตนเอง

ใช้อำนาจเป็นธรรม

- 4) มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ตลอดเวลา

6.2 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีองค์ประกอบ 5 ประการ

- 1) มีความสุจริต ความถูกต้อง ความเป็นธรรม
- 2) มีการเปิดเผย และเกิดความโปร่งใส
- 3) มีความยุติธรรม ทัดเทียม เสมอภาค สังคมมีส่วนร่วมทุกกรณี
- 4) มีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำด้วยตนเองหรือมีกลไกที่ดีในการตรวจสอบ
- 5) มีความเข้มแข็งทางสติปัญญา สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้ เนื่องจากสิ่งต่าง ๆ

มีความซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอด

6.3 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีองค์ประกอบ 6 ประการ

- 1) การมีส่วนร่วมของผู้ได้รับผลกระทบ
- 2) ความโปร่งใสมีการเปิดเผย ตรวจสอบได้รับรู้ได้ ในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ
- 3) มีความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถรับผิดชอบต่อผลการกระทำนั้น ๆ ได้

4) มีความรับผิดชอบในกฎเกณฑ์ โดยการตัดสินใจจากกฎเกณฑ์ต้องมีความยุติธรรม
ชัดเจนอธิบายได้ด้วยหลักความเป็นจริง

5) มีความชอบธรรมในอำนาจและเปิดเผย

6) การมีประสิทธิภาพมีประสิทธิผลและประหยัดในการดำเนินการและปฏิบัติงาน

6.4 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีองค์ประกอบ 3 ประการ

1) มีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณชนได้รับทราบด้วยการปฏิบัติ

2) มีการทำประชาพิจารณ์ตอบข้อซักถามสาธารณะเป็นครั้งคราว

3) มีการกระจายอำนาจการบริหารจากผู้บริหารสู่ชุมชน

ในการกำกับดูแลการบริหารทรัพยากรพื้นฐานสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546 : 43 - 56) ได้กล่าวถึง การบริหารตามหลักการการบริหาร
กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและ
สังคมที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีโดยได้เน้นถึงวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผล การปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน การบริหารราชการ
เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผาสุกและ
ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวมโดยถือว่าประชาชนเป็น
ศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐ ดังนี้

1. การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น
และสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐ
2. การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้
3. กรณีที่ภารกิจใดส่งผลกระทบต่อประชาชนต้องรับพิจารณาความเห็นและชี้แจง
ให้ประชาชนได้รับรู้และมีส่วนร่วมมากขึ้น
4. ข้าราชการต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชน
ผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสม
5. กรณีพบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขโดยเร็ว

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริหารราชการ
แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results) โดยมีตัวชี้วัด (Indicators) ที่เป็น
รูปธรรมซึ่งจะสามารถสะท้อนผลงานว่ามีความสอดคล้องเป็นแนวเดียวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้

และผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไปอย่างมีประสิทธิภาพการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยให้ส่วนราชการกำหนดแผนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์ที่จะชี้วัดผลลัพธ์ของงานได้ ดังนี้

1. การปฏิบัติงานของส่วนราชการต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้อย่างชัดเจนโดยดำเนินการ ดังนี้

1.1 ภารกิจต่าง ๆ ต้องมีแผนปฏิบัติงานขึ้นไว้ล่วงหน้า

1.2 แผนปฏิบัติงานต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับระยะเวลางบประมาณที่จะต้องใช้ เป้าหมายผลสัมฤทธิ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

1.3 มีระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผน

1.4 กรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องปรับแก้ไขแผนให้เหมาะสม

2. การบริหารราชการแบบบูรณาการ มีแนวทางดังนี้

2.1 กรณีหลายส่วนราชการมีภารกิจเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันให้ส่วนราชการ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้การบริหารจัดการ (การวางแผน + การใช้ทรัพยากร + การดำเนินการ) เกิดผลสำเร็จ ในภารกิจตามเป้าหมายที่เป็นเอกภาพเดียวกัน

2.2 เนื่องจากมีการบริหารราชการแบบบูรณาการจังหวัดและในต่างประเทศ จึงให้ส่วนราชการทุกแห่งมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าคณะผู้แทน ในต่างประเทศ โดยใช้การมอบอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546

3. การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

3.1 ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง

3.2 ต้องสามารถประมวลผลความรู้นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์

3.3 ต้องมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม

3.4 ต้องมีการสร้างการมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการ

4. ความตกลงในการปฏิบัติงานโดยกำหนดให้มีการทำความตกลงในการปฏิบัติงาน (Performance Agreement) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติในแต่ละเรื่อง ดังนี้

4.1 ความตกลงระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวง

4.2 ความตกลงระหว่างปลัดกระทรวงกับอธิบดี หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ที่ต้องรับผิดชอบปฏิบัติการตามแผน

5. การกำหนดแผนบริหารราชการ กำหนดให้จัดทำแผนต่างๆ ดังนี้

5.1 แผนบริหารราชการแผ่นดิน เป็นแผนการบริหารที่รัฐบาลมีระยะเวลา 4 ปี ซึ่งแปลงมาจากนโยบายรัฐบาล โดยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีหรือสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีหรือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหรือสำนักงบประมาณเป็นผู้จัดทำ โดยต้องจัดทำภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รัฐบาลแถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้วเป็นแผนพัฒนาชาติมีผลผูกพันทุกส่วนราชการต้องนำไปปฏิบัติ

5.2 แผนนิติบัญญัติ เป็นการจัดทำแผนด้านกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย โดยสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาหรือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ร่วมกันเป็นผู้จัดทำ แผนนิติบัญญัติแล้วทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนำไปจัดทำกฎหมายต่อไป

5.3 แผนปฏิบัติราชการเป็นแผนงานทุกส่วนราชการที่แปลงจากแผนบริหารราชการแผ่นดิน โดยจัดทำเป็น 2 ระยะ คือ

1) แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี

2) แผนปฏิบัติราชการประจำปี

3) ความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนายกรัฐมนตรี หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ กำหนดวิธีการทำงานของส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักการ ดังนี้

1. หลักความโปร่งใส ต้องมีการประกาศเป้าหมาย แผนงาน เวลา งบประมาณที่ใช้และ เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้

2. หลักความคุ้มค่า

2.1 ต้องจัดทำบัญชีต้นทุนและรายจ่ายต่อหน่วยของการบริการสาธารณะเพื่อใช้ สำหรับเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์

2.2 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติให้มีหน้าที่ ตรวจสอบความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจแห่งรัฐ

2.3 การจัดซื้อจัดจ้างต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม

3. หลักความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ (หลักความรับผิดชอบ)

3.1 กรณีที่ส่วนราชการให้ความเห็นชอบ อนุญาตระหว่างกันต้องดำเนินการภายใน 15 วัน เว้นแต่ได้ประกาศไว้ล่วงหน้าว่าต้องเกิน 15 วัน เพราะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนกฎหมาย ถ้าเห็นชอบ หรืออนุมัติเกินเวลาข้าราชการที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการที่ต้องเป็นผู้ให้ความเห็นชอบหรืออนุมัติต้อง รับผิดชอบ

3.2 การวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาส่วนราชการต้องพิจารณาวินิจฉัย โดยเร็วหลีกเลี่ยงการแต่งตั้ง คณะกรรมการขึ้นพิจารณา

3.3 กรณีที่เป็นการพิจารณาในรูปแบบคณะกรรมการให้มีผลผูกพันผู้แทนส่วนราชการ แม้จะมีได้เข้าร่วมประชุม และต้องมีการบันทึกฝ่ายข้างน้อยไว้ด้วย

3.4 การสั่งราชการต้องเป็นลายลักษณ์อักษรถ้าด้วยวาจาต้องบันทึกคำสั่งนั้นไว้

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ

1.1 ส่วนราชการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่ผู้ดำเนินการเรื่องนั้น ๆ โดยตรงและ ให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

1.2 ส่วนราชการต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตามกำกับดูแลการใช้อำนาจ และความรับผิดชอบต่อผู้รับมอบและผู้มอบ

1.3 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะกำหนดหลักเกณฑ์ การกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และการลดขั้นตอน ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติได้

1.4 ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ เพื่อเปิดเผยให้ประชาชนตรวจสอบได้

2. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

2.1 กระทรวงต้องจัดให้มีศูนย์บริการร่วม

2.2 กระทรวงต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ และแบบพิมพ์ที่จำเป็นในศูนย์บริการร่วมและ พร้อมให้บริการประชาชนอย่างครบถ้วน

2.3 หากศูนย์บริการร่วมมีปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการเพราะกฎระเบียบวิธีการ ให้ส่วนราชการแจ้ง คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อเสนอปรับปรุงต่อไป

2.4 การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของกระทรวงให้รวมทั้งจังหวัดและอำเภอด้วย

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

1. การทบทวนภารกิจ

1.1 ส่วนราชการทบทวนภารกิจ ตามระยะเวลาที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กำหนดเพื่อตรวจสอบว่าภารกิจใดมีความจำเป็นต้องดำเนินการต่อไปหรือไม่หากเห็นควรเปลี่ยนแปลงเสนอ คณะรัฐมนตรีเพื่อปรับปรุงอำนาจหน้าที่

1.2 กรณีที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการวิเคราะห์ความจำเป็นของภารกิจ ส่วนราชการใดแล้ว อาจเสนอคณะรัฐมนตรีการปรับปรุงภารกิจอำนาจหน้าที่โครงสร้างหรืออัตรากำลัง

2. การทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

2.1 ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจและทบทวนกฎระเบียบเพื่อยกเลิกปรับปรุง หรือ ให้มีขึ้นใหม่เพื่อให้ทันสมัย ลดภาระของประชาชนโดยรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย

2.2 สำนักคณะกรรมการกฤษฎีกามีหน้าที่ตรวจสอบ กฎระเบียบของทุกส่วนราชการ ถ้าไม่เหมาะสมทันสมัยหรือเป็นภาระให้เสนอแก้ไขปรับปรุง หรือยกเลิกหากส่วนราชการไม่เห็นด้วยให้เสนอ คณะรัฐมนตรีวินิจฉัย

หมวด 7 การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

1. การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนราชการที่มีภารกิจการให้บริการประชาชน หรือต้องติดต่อประสานงานกับส่วนราชการด้วยกัน และต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศ ให้ประชาชนและข้าราชการทราบทั่วกัน ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ตรวจสอบงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด และ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สามารถพิจารณากำหนดเวลาแล้วเสร็จได้หากเห็นว่าไม่เหมาะสม

2. การจัดระบบสารสนเทศ

2.1 ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อบริการประชาชน

2.2 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศต้องจัดให้มีระบบสื่อสารสนเทศกลาง

3. การรับฟังข้อร้องเรียน

3.1 ส่วนราชการต้องจัดให้มีการตอบคำถามเกี่ยวกับงานให้บริการประชาชนและ มีกำหนดเวลาชัดเจน

3.2 ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนข้อเสนอแนะความคิดเห็นจากประชาชนต้อง ดำเนินการให้ลุล่วงและแจ้งข้อมูลให้ผู้แจ้งทราบ

3.3 ส่วนราชการที่ออกกฎให้ส่วนราชการอื่นปฏิบัติ มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรค ยุ่งยาก ข้ำซ้อน ลำซ้ำหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือที่ราชการให้ผู้ออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

4. การเปิดเผยข้อมูล

4.1 ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติราชการให้ทราบ เว้นแต่กรณีที่เป็นความลับเพื่อความมั่นคงรักษาความสงบเรียบร้อยคุ้มครองสิทธิของประชาชน

4.2 ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายการจัดซื้อจัดจ้างสัญญา เว้นแต่ข้อมูลที่มีความคุ้มครองโดยกฎหมาย

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

1. การประเมินผล โดยผู้ประเมินอิสระเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจความพึงพอใจผู้รับบริการและความคุ้มค่าในภารกิจ

2. การประเมินผลประสิทธิภาพในการบังคับบัญชา

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการเฉพาะตัวกับส่วนประโยชน์ของหน่วยงาน

4. หากผลการประเมินส่วนราชการดีให้มีการจัดสรรเงินเป็นเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพ

หมวด 9 บทเบ็ดเตล็ดเป็นเรื่องทั่วไป เช่น การให้อำนาจคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี ซึ่งอาจกำหนดให้ส่วนราชการปฏิบัตินอกเหนือพระราชกฤษฎีกานี้ก็ได้

จากแนวคิดและความเห็นของนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ และการเมือง การปกครองดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นการบริหารงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประโยชน์และเกิดความคุ้มค่า ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับการวิจัยครั้งนี้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จะนำไปใช้ คือ การบริหารงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างมีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางของการได้รับบริการจากรัฐบาลปฏิบัติภารกิจของเทศบาลต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้ ภารกิจใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนต้องรับพิจารณาและชี้แจง ให้ประชาชนได้รับรู้และมีส่วนร่วมมากขึ้น รวมตลอดถึงมีการสำรวจความพึงพอใจของสังคมและประชาชน เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

2.4 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อยซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

อีไมล์ เจ ซัดดี (Emile J. Sady, 1989 : 116) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ระดับจากรัฐซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเองรวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นใดก็ได้

แฮริส จี มอนตาญ (Harris G. Mongtagu, 1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งแบบอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครอง

ท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานการบริหารส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่ ๆ แต่อย่างใด

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 : 101 - 103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1958 : 101 - 103) นิยามคำว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จอห์น เจ คลาร์ก (John J. Clark, 1957 : 87 - 89) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ใดใดโดยเฉพาะและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วิลเลียม เอ ร็อบสัน (William A. Robson, 1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

โกวิท พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง (2547 : 7) มีความเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหาร และกำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบกฎหมายที่บัญญัติไว้ เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย โดยอิสระตามสมควรราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อยหรืออีกนัยหนึ่ง การปกครองท้องถิ่นคือการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลางที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง

วุฒิสาร ตันไชย (2547 : 1) ให้ทัศนะว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่และประชากรเป็นของตนเอง โดยองค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงานแต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

จรรยา สุภาพ (2531 : 146 - 147) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครอง ซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น มักมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนปกครองตนเอง สามารถมีองค์การในทางการปกครองที่จะสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น ตลอดจนการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตการปกครองนั้น ๆ ส่วนใหญ่การปกครองท้องถิ่นมักจะเป็นนิติบุคคล อาจประกอบด้วย ผู้แทนราษฎร ตั้งเข้ามาเพื่อปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง

โดยสรุปแล้วการปกครองท้องถิ่น คือการที่รัฐบาลกลางให้อำนาจและกระจายอำนาจการบริหารงานของท้องถิ่น โดยมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อรองรับภาระงานต่าง ๆ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของท้องถิ่น รวมไปถึงการติดตามประเมินผล ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของท้องถิ่น

2.4.2 หลักการของการปกครองท้องถิ่น

จากเนื้อหาที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลากหลายท่านทั้งต่างประเทศและในประเทศให้ความหมายหรือนิยามต่าง ๆ เอาไว้ โดยสามารถประมวลเป็น “หลักการปกครองท้องถิ่น” ในสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งเป็นนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

- 3.2 สิทธิเป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

2.4.3 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎหมายที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอุปไทย (อนันต์ อนันตกุล อ้างใน ชูวงศ์ ฉายบุตร, 2539 : 31)

จากการทบทวนองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า เป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายส่วนกลาง มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ

และมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริการท้องถิ่นและฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทน ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.4 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจากภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
2. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ
4. เพื่อให้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

2.4.5 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารการเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป
2. การปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื่องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจาก

ประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

- การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

2.4.6 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบ ควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือนโยบายที่รัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียน การศึกษา ในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม การกำจัดขยะมูลฝอย

2. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา

4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงจำนำ การจัดตลาดและงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

2.4.7 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศไทยโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2542) เกือบ 66 ปีแล้ว

1. ความเป็นมา

พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่ง ขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483

พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมาย พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2496 (โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ) จนถึงปัจจุบัน (2541) ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ.เทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2542

2. หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. จำนวนของประชากรในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลขึ้นได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

1.1 มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12,000,000 บาท ขึ้นไป

1.2 มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คน ขึ้นไป

1.3 ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับในกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้ หรือกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ ก็ให้จังหวัดรายงานไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้ โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

2.1 ท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องที่ที่มีใช้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

(1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

(2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

(3) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คน ขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

3.3 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

3. โครงสร้างเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี

สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำในเทศบาล จะมีโครงสร้างทางเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่งเรียกว่า พนักงานเทศบาล

1) สภาเทศบาล

ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งคอยควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหารอันเป็นวิถีทางแห่งการถ่วงดุลอำนาจ กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลนี้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 5 ปี (ปัจจุบันมีการแก้ไขให้อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี) ทั้งนี้จำนวนสมาชิกสภาเทศบาล จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ดังนี้

1.1 สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน

1.2 สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน

1.3 สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่งโดยให้ผู้ว่าราชการแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล กล่าวคือ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้เรียกประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกภายใน 90 วัน นับแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเสร็จสิ้นแล้ว

ให้สมาชิกสภาเทศบาลประชุมเลือกกันเองจากสมาชิกด้วยกัน จะเลือกบุคคลอื่นนอกจากสมาชิกสภาเทศบาลไม่ได้ ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล ควบคุมบังคับบัญชาข้าราชการความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

2) คณะเทศมนตรี

ฝ่ายบริหารกิจการของเทศบาล ได้แก่ คณะเทศมนตรีซึ่งอำนาจในการบริหารงานอยู่ที่คณะเทศมนตรี โดยคณะเทศมนตรีเลือกมาจากสมาชิกสภาเทศบาลที่สมาชิกสภาเทศบาลมีมติเห็นชอบ ซึ่งประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และเทศมนตรี อีก 2- 4 คน ตามฐานะเทศบาล คือ

ก. กรณีที่เป็นเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีได้ 2 คน ซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้ว มีจำนวน 3 คน

ข. กรณีที่เป็นเทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีได้ 4 คน ซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 5 คน สำหรับเทศบาลเมืองที่มีรายได้จากการจัดเก็บปีละ 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้มีเทศมนตรีเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคน

3) พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างกับคณะเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบและภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาลโดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ

4. โฉมหน้าเทศบาลในยุค 2000

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ได้กำหนดโครงสร้างเทศบาลให้มืองค์ประกอบด้วย ดังนี้

1. โครงสร้างให้เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนคร และเทศบาลเมือง ภายหลังที่สมาชิกสภาเทศบาลนครหรือเทศบาลเมืองครบวาระ หรือมีเหตุต้องยุบสภาไป

2. เทศบาลตำบล ให้มีทางเลือกว่า เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง

จึงกล่าวได้ว่า เทศบาลใดจะใช้โครงสร้างแบบคณะรัฐมนตรีก็จะมีโครงสร้างดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น แต่หากเทศบาลใดใช้โครงสร้างแบบนายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีก็จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และคณะผู้บริหารจะประกอบด้วยนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่มาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรีตามจำนวน ดังนี้

เทศบาลตำบล	ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
เทศบาลเมือง	ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
เทศบาลนคร	ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

และกฎหมายได้ให้อำนาจนายกเทศมนตรีแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม พ.ร.บ.เทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ระบุว่า วันที่ 1 มกราคม 2550 เป็นต้นไป ก็จะจัดให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงทุกแห่งหรือจะใช้โครงสร้างแบบให้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้เลือกคณะเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนโดยการลงประชามติ

การลงประชามติดังกล่าว กฎหมายกำหนดให้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลนั้น ไม่น้อยกว่าหนึ่งในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้น ยื่นคำร้องต่อ คณะกรรมการการเลือกตั้ง ขอให้จัดให้มีการลงประชามติ ทั้งนี้ การยื่นคำร้องดังกล่าวต้องดำเนินการภายใน 360 วัน ก่อนครบวาระของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ขณะนั้น และจะกระทำในวาระของสภาเทศบาล นั้นได้เพียงครั้งเดียว

นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดนโยบายไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาล ให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย
- (2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
- (3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
- (4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- (5) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
- (6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

5. อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

ปกติสภาเทศบาลจะทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

เทศบัญญัติ คือ กฎข้อบังคับของท้องถิ่น ซึ่งมีผลใช้บังคับได้เฉพาะในเขตเทศบาลนั้นๆ เท่านั้น โดยสภาเทศบาลเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทกฎหมาย ในกรณีต่อไปนี้

- ก. เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล
- ข. เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตราเทศบัญญัติ หรือใช้อำนาจตราเทศบัญญัติ

เพื่อปฏิบัติการไปตามกฎหมายฉบับนั้นๆ

สำหรับการพิจารณาตราเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี ถือว่าเป็นการใช้อำนาจสูงสุดในการควบคุม ถ้าหากร่างดังกล่าวไม่ได้รับการเห็นชอบจากเทศบาลแล้ว นั่นหมายถึงว่าคณะเทศมนตรีสิ้นสุดในหน้าที่ (เพราะการไม่เห็นด้วยของเทศบาลมีความหมายถึงการไม่ยอมรับของประชาชนในท้องถิ่นด้วย) โดยมีเงื่อนไขที่น่าสังเกตว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องเห็นชอบด้วย และในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยนั้น การตัดสินใจขั้นสุดท้ายจะขึ้นอยู่กับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่าจะดำเนินการอย่างไร

ส่วนในการตราข้อบัญญัติทั่วไปจะมีหลักการคล้ายกัน แต่ต่างกันตรงที่ว่าร่างดังกล่าวจะได้รับการวินิจฉัยขั้นสุดท้ายจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วย

2. อำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลมีอำนาจในการควบคุมคณะเทศมนตรีซึ่งเป็นฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรการควบคุมที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ

2.1 การตั้งกระทู้ถาม

สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิที่จะตั้งกระทู้ถามคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีในข้อความใด ๆ ที่เกี่ยวกับการงานในหน้าที่ได้ ถ้าหากสมาชิกสภาเกิดสงสัยหรือมีข้อข้องใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรี หรือเมื่อเล็งเห็นว่าการกระทำใด ๆ ของฝ่ายบริหารอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้นายกเทศมนตรีหรือเทศมนตรีนั้น ๆ จะต้องตอบกระทู้ถามให้สมาชิกสภาหายข้องใจ แต่ฝ่ายบริหารมีสิทธิที่จะไม่ตอบกระทู้ถามก็ได้ ถ้าเห็นว่ายังไม่สมควรตอบเพราะถ้าหากตอบไปแล้วจะเกิดความไม่ปลอดภัยหรือเสียประโยชน์ที่สำคัญของเทศบาล

2.2 การเปิดอภิปราย

กฎหมายว่าด้วยเทศบาลได้ให้สิทธิแก่สมาชิกสภาเทศบาล ขอเปิดอภิปรายต่อคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีคนใดคนหนึ่งได้ ซึ่งต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการที่กำหนดไว้ เช่น มีข้อกล่าวหาคณะเทศมนตรีว่าปฏิบัติงานไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ ละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่และมีความประพฤติเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่ง ฯลฯ

2.3 การอนุมัติงบประมาณประจำปี

ก่อนที่จะมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในรอบปีต่อไป คณะเทศมนตรีจะต้องเสนองบประมาณประจำปีเพื่อขออนุมัติต่อสภาเทศบาลเสียก่อน และเมื่อสภาได้อนุมัติแล้วจึงจะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ การที่กำหนดให้ต้องเสนอขออนุมัติงบประมาณก่อนนั้น เพื่อที่สภาเทศบาลซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นนั้น สามารถควบคุมการจัดหารายได้และการใช้จ่ายเงินของฝ่ายบริหารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น และในกรณีที่สภาเทศบาลพิจารณาแล้ว ลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีที่คณะเทศมนตรีเสนอแล้ว ไม่ว่าจะต้องเหตุผลใดก็ตามจะมีผลทำให้คณะเทศมนตรีชุดนั้นต้องพ้นจากตำแหน่งไป

3. อำนาจในการให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี

บทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ได้กำหนดเกี่ยวกับการแต่งตั้งคณะเทศมนตรีไว้ว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรี และเทศมนตรี ด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล”

กล่าวโดยสรุป คือ อำนาจในการเห็นชอบแต่งตั้งคณะเทศมนตรี โดยสภาเทศบาลจะเสนอการเห็นสมควรให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง มีข้อสังเกตว่าในปัจจุบันมีการจัดกลุ่มในลักษณะพรรคการเมืองขึ้น ดังนั้น กลุ่มที่ได้รับเลือกตั้งเป็นฝ่ายเสียงข้างมากจะมีโอกาสสูงที่จะได้รับเลือกตั้งเป็นฝ่ายบริหาร (คณะเทศมนตรี)

4. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการสภาเทศบาล

เพื่อที่จะให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของสภาเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สภาเทศบาลมีอำนาจที่จะตั้งคณะกรรมการเพื่อให้ปฏิบัติการกิจที่มอบหมายให้ทำซึ่งคณะกรรมการที่สภาเทศบาลจะแต่งตั้งนี้สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

4.1 คณะกรรมการสามัญ คือ คณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งได้รับเลือกจากสภาเทศบาล และกระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบให้คณะกรรมการสามัญประจำสภาเทศบาลได้ไม่เกิน 2 คณะ โดยเทศบาลนครให้มีกรรมการในคณะหนึ่งๆ ไม่เกิน 5 นาย ส่วนเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลให้มีกรรมการในคณะหนึ่งๆ ได้ไม่เกิน 3 นาย

4.2 คณะกรรมการวิสามัญ คือ คณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่มีได้เป็นสมาชิกซึ่งได้รับเลือกจากสภาเทศบาล โดยอาจมีจำนวนและองค์ประกอบของคณะกรรมการได้เช่นเดียวกับคณะกรรมการสามัญดังกล่าวมาแล้วข้างต้น

5. อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรี

คณะเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่สำคัญๆ อาจกล่าวโดยสรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลและรับผิดชอบในการบริหารงานโดยทั่วไปของเทศบาลตามที่เทศบาลกำหนดไว้

2. อำนาจหน้าที่ในการเปรียบเทียบคดีที่ละเมิดต่อเทศบัญญัติ โดยเทศมนตรีคนใดคนหนึ่งอาจมีอำนาจเปรียบเทียบปรับในคดีที่มีการละเมิดต่อเทศบัญญัติได้ และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเพื่อประโยชน์แห่งการนี้ นายกเทศมนตรีหรือเทศมนตรีมีอำนาจที่จะเรียกผู้กระทำความผิดและพยานมาบันทึกถ้อยคำเพื่อประกอบการพิจารณาได้ด้วย

3. อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ กล่าวคือ คณะเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในเขตเทศบาล ตามบทบัญญัติของกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ หรือกฎหมายอื่นใดที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นสมควรและได้กำหนดไว้โดยกฎกระทรวง

เพื่อให้การใช้อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรีดังกล่าวมาแล้วข้างต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ได้มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยปัญหา และการสั่งการระหว่างนายกเทศมนตรีกับเทศมนตรีไว้ ดังนี้ (ประหยัด หงษ์ทองคำ, 2526 : 55)

1. นายกเทศมนตรี มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งการและบริหารงานในเรื่องต่อไปนี้

- 1.1 เรื่องเกี่ยวกับสภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาล
- 1.2 เรื่องที่ต้องรายงานอำเภอหรือจังหวัด หรือกระทรวงมหาดไทยแล้วแต่กรณี
- 1.3 เรื่องที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรี
- 1.4 เรื่องที่เกี่ยวกับการออกเทศบัญญัติหรือยกเลิกแก้ไขเพิ่มเติมเทศบัญญัติอยู่แล้ว
- 1.5 เรื่องที่ดำริขึ้นใหม่ ซึ่งอาจต้องมีโครงการหรือแผนงานหรือระเบียบการขึ้นใหม่
- 1.6 เรื่องที่ปลัดเทศบาลเห็นเป็นปัญหา หรือกรณีพิเศษที่ควรได้รับการวินิจฉัยจาก

นายกเรื่องซึ่งนายกเทศมนตรีมีอำนาจสั่งการโดยเฉพาะ

- 1.7 เรื่องที่ปลัดเทศบาลเห็นสมควรเสนอเพื่อทราบ

2. เทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่วินิจฉัยสั่งการหรือบริหารงานในเรื่องต่อไปนี้

- 2.1 เรื่องที่คณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีมอบหมายให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ

เทศมนตรี

- 2.2 เรื่องที่ต้องรายงานนายกเทศมนตรี

2.3 เรื่องที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับระบุไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ อนึ่ง ในกรณีที่นายกเทศมนตรีไม่อยู่ หรือไม่สามารถบริหารกิจการได้ ให้นายกเทศมนตรีตั้งเทศมนตรีผู้หนึ่งทำงานแทน และจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ

6. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ หรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ นอกจากนั้นยังมีอำนาจตามที่กฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะระดับต่าง ๆ ไว้ เช่น เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ไว้แตกต่างกันโดยมีรายละเอียดกล่าวคือ

6.1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ สรุบบ่งหน้าที่ตามฐานะของเทศบาลไว้ ดังนี้

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล 4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7. หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย หรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล	มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล ข้อ 1-7 และมีหน้าที่เพิ่มอีก ดังนี้ 1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษา 4. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 5. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ 6. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 7. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น	มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง ตามข้อ 1-14 และมีหน้าที่เพิ่มอีก ดังนี้ 1. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 2. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

6.2 อำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าและแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์	1. ให้มีตลาด ท่าเทียบและท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจกรรม ซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา	มีหน้าที่เช่นเดียวกันกับเทศบาลเมืองตามข้อ 1-12

	10. ให้ม้และบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษา ความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์	
--	--	--

6.3 อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

- (1) พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พุทธศักราช 2464
- (2) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475
- (3) พระราชบัญญัติสาธารณสุข พุทธศักราช 2535
- (4) พระราชบัญญัติควบคุมการใช้จุลจากระทำปุ๋ย พุทธศักราช 2490
- (5) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ. 2493
- (6) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2495
- (7) พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2498
- (8) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534
- (9) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2502
- (10) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

พ.ศ. 2535

- (11) พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518
- (12) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
- (13) พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522
- (14) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2523
- (15) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ฯลฯ

7. การบริหารงานของเทศบาล

การบริหารงาน ประกอบด้วย คณะเทศมนตรี จะทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่น จึงเห็นได้ว่าหน้าที่สำคัญในการวางแผนดำเนินงาน ก็คือ คณะเทศมนตรีเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมจัดทำให้เป็นไปตามแผนนั้น จึงเท่ากับว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบในด้านการวาง “นโยบาย” นั้นเอง เมื่อเปรียบเทียบกับการบริหารงานของรัฐบาลแล้ว คณะเทศมนตรีก็เช่นเดียวกับคณะรัฐมนตรีซึ่งบริหารราชการด้านนโยบาย ส่วนงานประจำทั้งหมดย่อมอยู่ในความรับผิดชอบของปลัดเทศบาลหรือคล้ายกับปลัดกระทรวง

สำหรับสภาเทศบาล จะทำหน้าที่การตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งกับตัวบทกฎหมาย ซึ่งใช้บังคับแก่บุคคลทั่วไปในเขตเทศบาล หรือปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลและตามที่

กฎหมายบัญญัติและให้อำนาจไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในกรณีหลังนี้กฎหมายได้ให้อำนาจแก่สภาเทศบาลมาก ในการวางนโยบายและการควบคุมการบริหารงานของคณะเทศมนตรี การใช้อำนาจที่นับว่าสำคัญที่สุดของสภาเทศบาลในกรณีนี้คือ การพิจารณาตราเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี นับว่าสภาเทศบาลได้ใช้อำนาจอย่างสูงสุดในการบริหาร และควบคุมคณะเทศมนตรี

8. การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล)

การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ ได้ให้ความเห็นว่าการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจ หากการกระจายอำนาจโดยปราศจากการกำกับดูแลแล้ว่อมทำให้รัฐเดี่ยวไม่สามารถดำรงตนอยู่ได้ ดังจะเห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 1 บัญญัติว่า “ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียว จะแบ่งแยกไม่ได้” บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญดังกล่าวจึงเป็นต้นกำเนิดของการกำกับดูแลที่สำคัญของรัฐเหนือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 280-290 ได้กำหนดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น การกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแม้ว่ารัฐธรรมนูญจะบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ความเป็นอิสระของท้องถิ่นดังกล่าวก็ยังคงอยู่ภายใต้เงื่อนไขของความเป็นกลไกหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินที่เป็นภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของรัฐบาลที่จะต้องกำกับดูแล ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปด้วยความถูกต้องตามที่กฎหมายบัญญัติ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยทั่วไป รัฐบาลจึงจำเป็นต้องกำกับดูแลท้องถิ่นโดยผ่านการบริหารราชการส่วนกลาง และการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ ซึ่งเป็นตัวแทนและกลไกที่สำคัญของรัฐบาลในการกำกับ ดูแลท้องถิ่น ทั้งนี้การกำกับดูแลจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1. การกระทำเท่าที่จำเป็น
2. กระทำตามที่กฎหมายบัญญัติ
3. ต้องเป็นไปเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศชาติ

โดยรวม

4. จะกระทบถึงสาระสำคัญของหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน

ในท้องถิ่นไม่ได้

9. วิธีการในการกำกับดูแล

1. การกำกับดูแลโดยตรง

1.1 การกำกับดูแลตัวบุคคลหรือองค์กร เช่น

(1) กรณีผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นว่า คณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีผู้ใดถูกกล่าวหาว่า ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน ละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือมีความประพฤติในทางจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่ง หรือแก่เทศบาล หรือราชการ เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้สอบสวนแล้วเห็นว่า จะให้คงอยู่ในตำแหน่งในระหว่างการสอบสวนจะเป็นการเสียหายแก่เทศบาล ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งพักคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีได้ไม่เกิน 30 วัน แล้วรีบรายงานการสั่งพักไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (มาตรา 48)

(2) กรณีผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นว่าคณะเทศมนตรี เทศมนตรี นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน ละเลยไม่ปฏิบัติตาม

หรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือมีความประพฤติในทางจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ ตำแหน่งหรือแก่เทศบาลหรือราชการ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยพร้อมด้วยหลักฐาน เพื่อขอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย สั่งให้คณะเทศมนตรี เทศมนตรีนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ออกจากตำแหน่งได้ (มาตรา 73 ประกอบมาตรา 48 ปัญญาวิสติ 48 ปัญญาทศ และ 48 โสฬส)

(3) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจสั่งยุบสภาเทศบาล หากเห็นว่า เพื่อเป็นการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาล หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมตามที่ ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานเสนอความเห็น (มาตรา 74)

1.2 การกำกับดูแลการกระทำ

การกระทำที่สำคัญ ๆ ของเทศบาลจะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของราชการบริหาร ส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค เช่น

(1) การกำกับดูแลก่อนที่การกระทำจะมีผลบังคับใช้ เช่น การอนุมัติ การอนุญาต การให้ความเห็นชอบ

- ร่างเทศบัญญัติ (ร่างเทศบัญญัติทั่วไปและร่างเทศบัญญัติงบประมาณ)
ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัด (มาตรา 62)
- การทำกิจการนอกเขตเทศบาลต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทย ซึ่งปัจจุบันรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีคำสั่งที่ 961/2534 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2534 มอบอำนาจดังกล่าวให้ผู้ว่าราชการ จังหวัดพิจารณาอนุมัติแทน (มาตรา 57 ทวิ)
- การจัดตั้งหรือยุบเลิกสหการต้องตราเป็นพระราชกฤษฎีกา (มาตรา 58)
- การกู้เงินจากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคลต่าง ๆ ต้องได้รับ อนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (มาตรา 66) ซึ่งปัจจุบัน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีคำสั่งที่ 252/2541 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2541 มอบอำนาจดังกล่าวให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาอนุมัติแทน
- การจ่ายเงินอุดหนุนและการจ่ายเงินเพื่อการลงทุนต้องได้รับอนุมัติจากผู้ว่า ราชการจังหวัด (มาตรา 67 ทวิ)

(2) การสั่งเพิกถอนหรือสั่งให้ระงับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือ กรณี นายอำเภอ ในกรณีแห่งเทศบาลตำบลในอำเภอนั้น หรือผู้ว่าราชการจังหวัดในกรณีแห่งเทศบาลเมืองและ ไปในทางที่อาจจะเป็นการเสียหายแก่เทศบาลหรือเสียหายแก่ราชการ และนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี ได้ชี้แจง แนะนำ ตักเตือน แล้วไม่ปฏิบัติตาม นายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณีมี อำนาจที่จะสั่งเพิกถอน หรือสั่งให้ระงับการปฏิบัติของคณะเทศมนตรี เทศมนตรี นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ไว้ก่อนได้ แล้วรีบรายงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยทราบภายใน 15 วัน เพื่อให้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยวินิจฉัยสั่งการตามที่เห็นสมควร (มาตรา 72 ประกอบมาตรา 48 ปัญญาวิสติ)

2. การกำกับดูแลโดยอ้อม

2.1 การใช้เงินอุดหนุนเป็นมาตรการในการกำกับดูแล

ทุกปีส่วนกลางจะจัดสรรเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถแยกเป็น 2 กรณีด้วยกัน คือ เงินอุดหนุนทั่วไปกับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เงินอุดหนุนทั่วไปนั้น เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับแล้วจะนำไปใช้ในด้านใด ๆ ก็ได้ โดยไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของส่วนกลาง ส่วนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจนั้นจะเป็นเงินอุดหนุนที่ระบุกิจการโดยตรงที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะนำไปใช้ได้ เงินอุดหนุนส่วนนี้จะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิดทุกขั้นตอนจากส่วนกลางตามระเบียบที่รัฐบาลกำหนดดังนี้

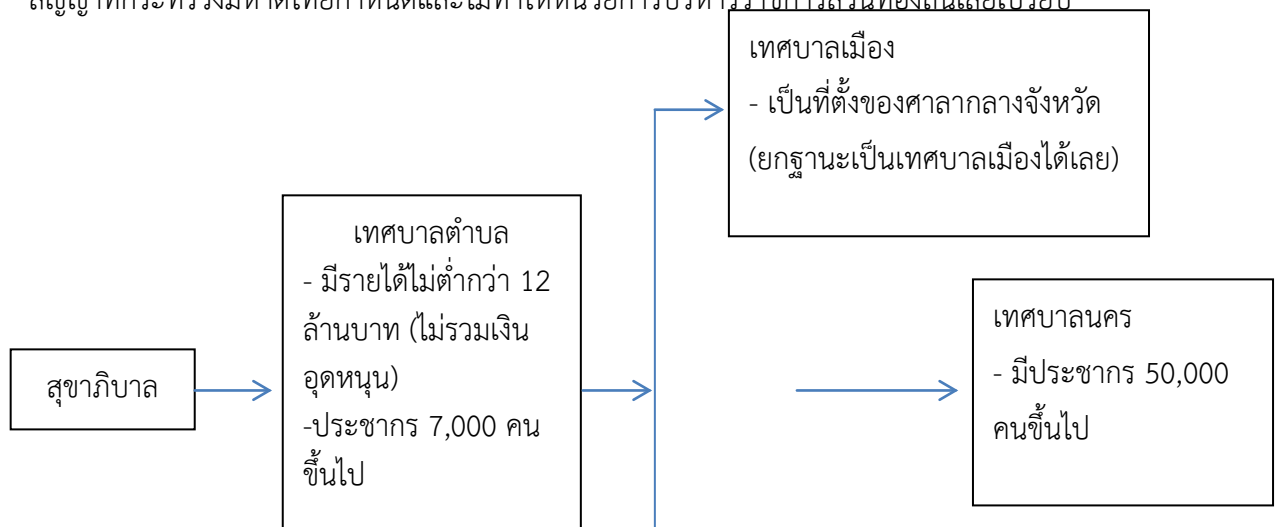
- (1) การขอรับเงิน จะต้องเสนอโครงการผ่านกรมการปกครองให้สำนักงานประมาณพิจารณาลักษณะความเหมาะสมของโครงการตลอดจนราคาค่าใช้จ่าย
- (2) การใช้จ่ายเงิน จะต้องเป็นไปตามโครงการงบประมาณที่ได้รับอนุมัติทุกประการ
- (3) การเปลี่ยนแปลงรายการ จะต้องได้รับอนุมัติจากสำนักงานประมาณก่อนทุกกรณี เว้นแต่กรณีที่สำนักงานประมาณมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้พิจารณาจังหวัด
- (4) การเบิกจ่ายเงินจะกระทำได้เมื่อถึงงวดการจ่ายเงินตามสัญญา โดยต้องเบิกจากคลัง
- (5) การกักเงิน จะต้องได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง

แม้ในทางทฤษฎี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระที่จะขอรับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจหรือไม่ก็ได้ ซึ่งก็หมายความว่า ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ขอรับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ไม่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมจากส่วนกลาง แต่ถ้าขอรับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจนี้ก็ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมเงินอุดหนุน จึงเป็นมาตรการในการกำกับดูแลทางอ้อมประเภทหนึ่ง ซึ่งจำกัดเสรีภาพ ในทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก

2.2 การใช้สัญญามาตรฐานเป็นมาตรการในการกำกับดูแล

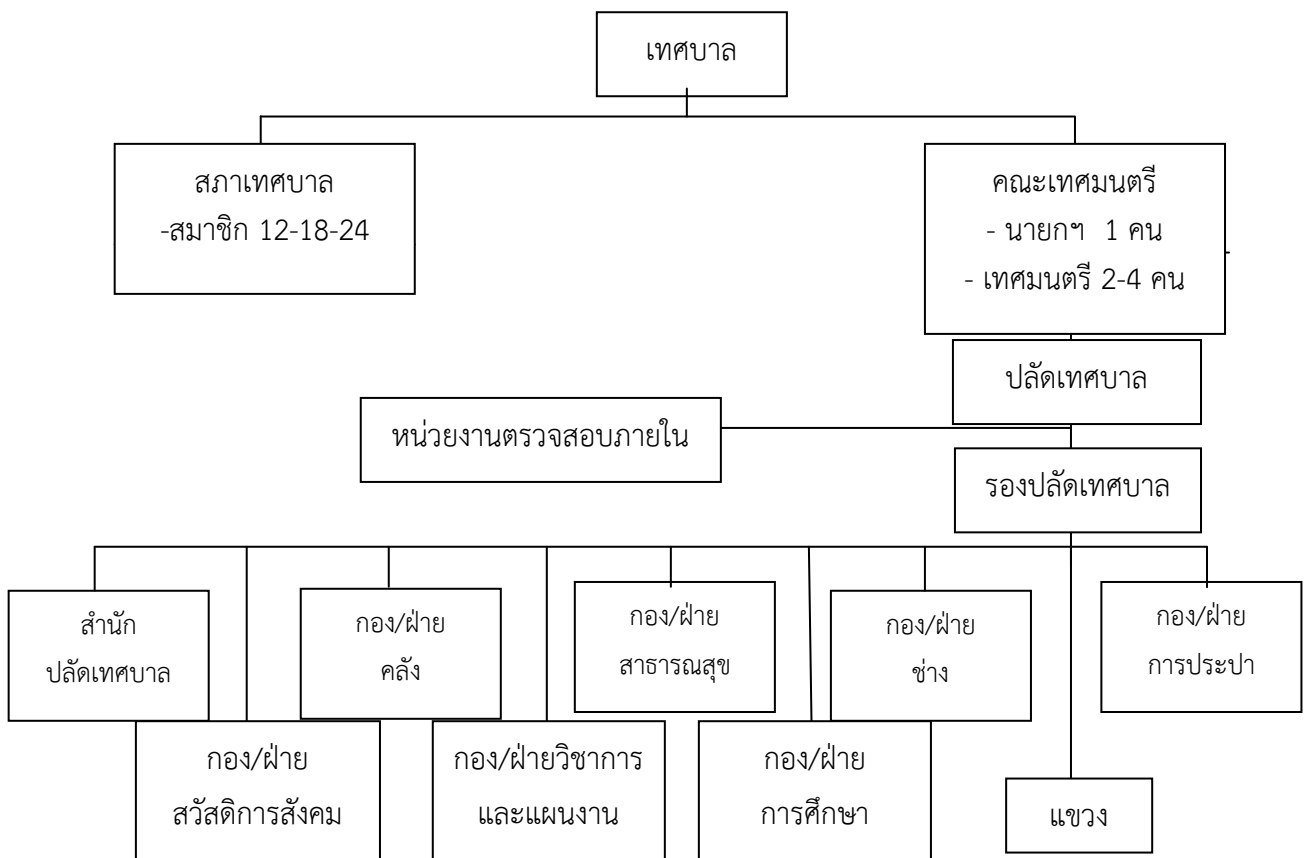
สัญญามาตรฐานก็คือ “สัญญาที่บุคคล (หรือนิติบุคคล) ทางกฎหมายมหาชน หรือทางกฎหมายแพ่งบุคคลหนึ่งกระทำขึ้น โดยแบบของสัญญานั้นถูกกำหนดขึ้นโดยบุคคลที่สาม” การที่แบบของสัญญานี้ถูกกำหนดขึ้นโดยบุคคลที่สาม จึงเท่ากับว่าบุคคลที่ทำสัญญานั้น ๆ ถูกจำกัดอำนาจและการริเริ่มสร้างสรรค์ในการกำหนดรายละเอียดทางสัญญานั้นเอง

การใช้สัญญามาตรฐานเป็นมาตรการในการกำกับดูแลทางอ้อมนั้น มีการใช้อย่างแพร่หลายในระบบกฎหมาย ลายลักษณ์อักษรในส่วนที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจนั้นมักพบตัวอย่างนี้มากมาย เช่น การจัดทำสัญญาต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 ข้อ 125 กำหนดว่า จะต้องทำตามตัวอย่างสัญญาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและไม่ทำให้หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเสียเปรียบ

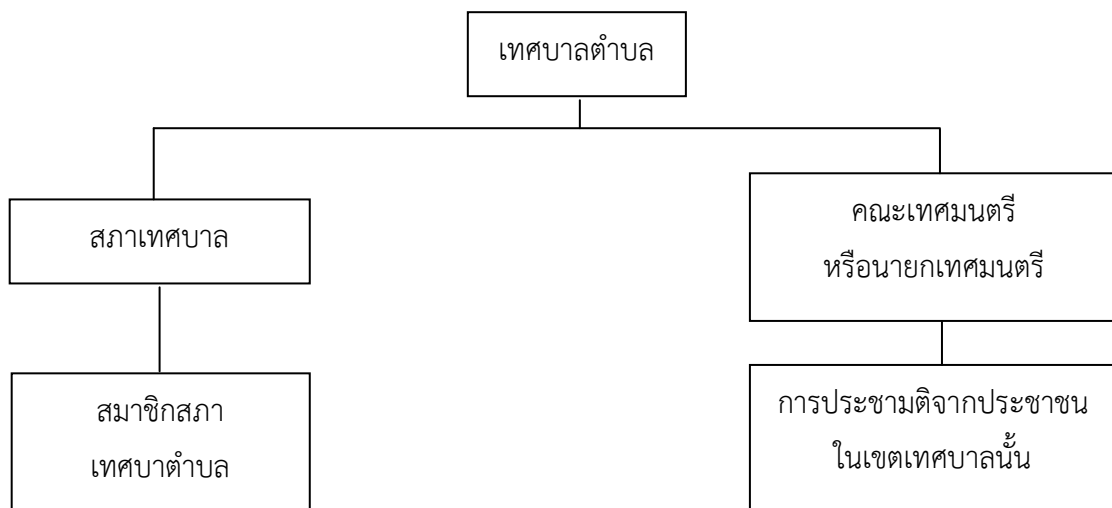


หรือ

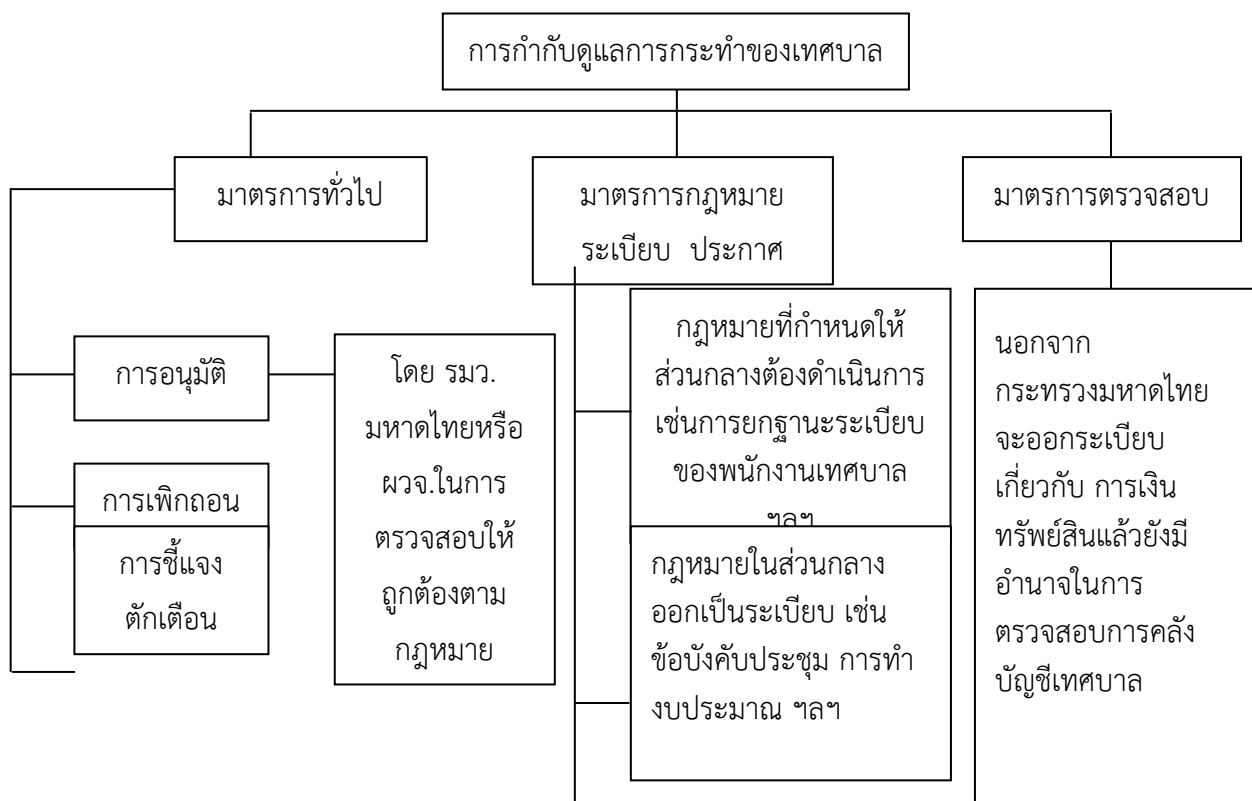
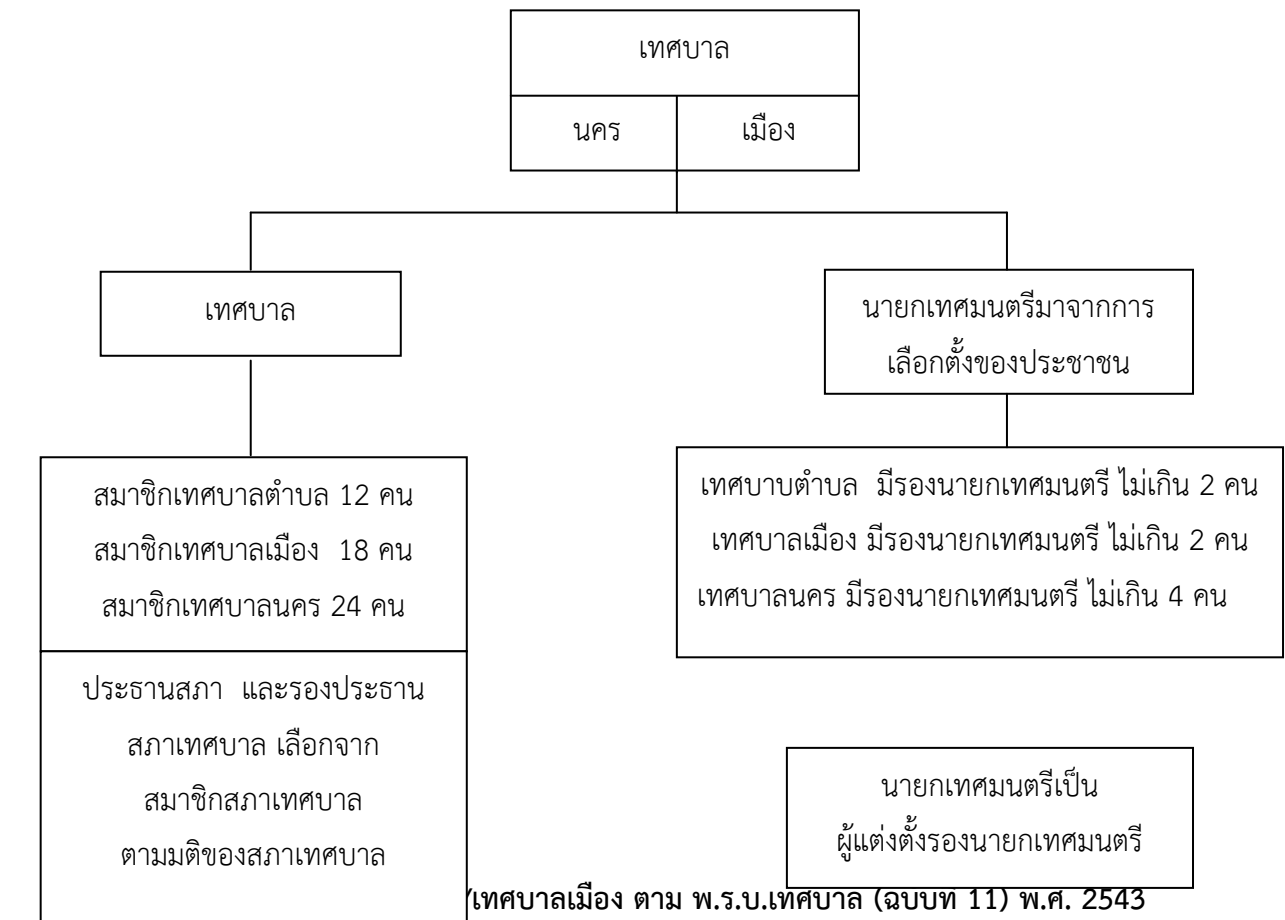
รูปที่ 2.1 เงื่อนไขในการจัดตั้งเทศบาลและประเภทของเทศบาล

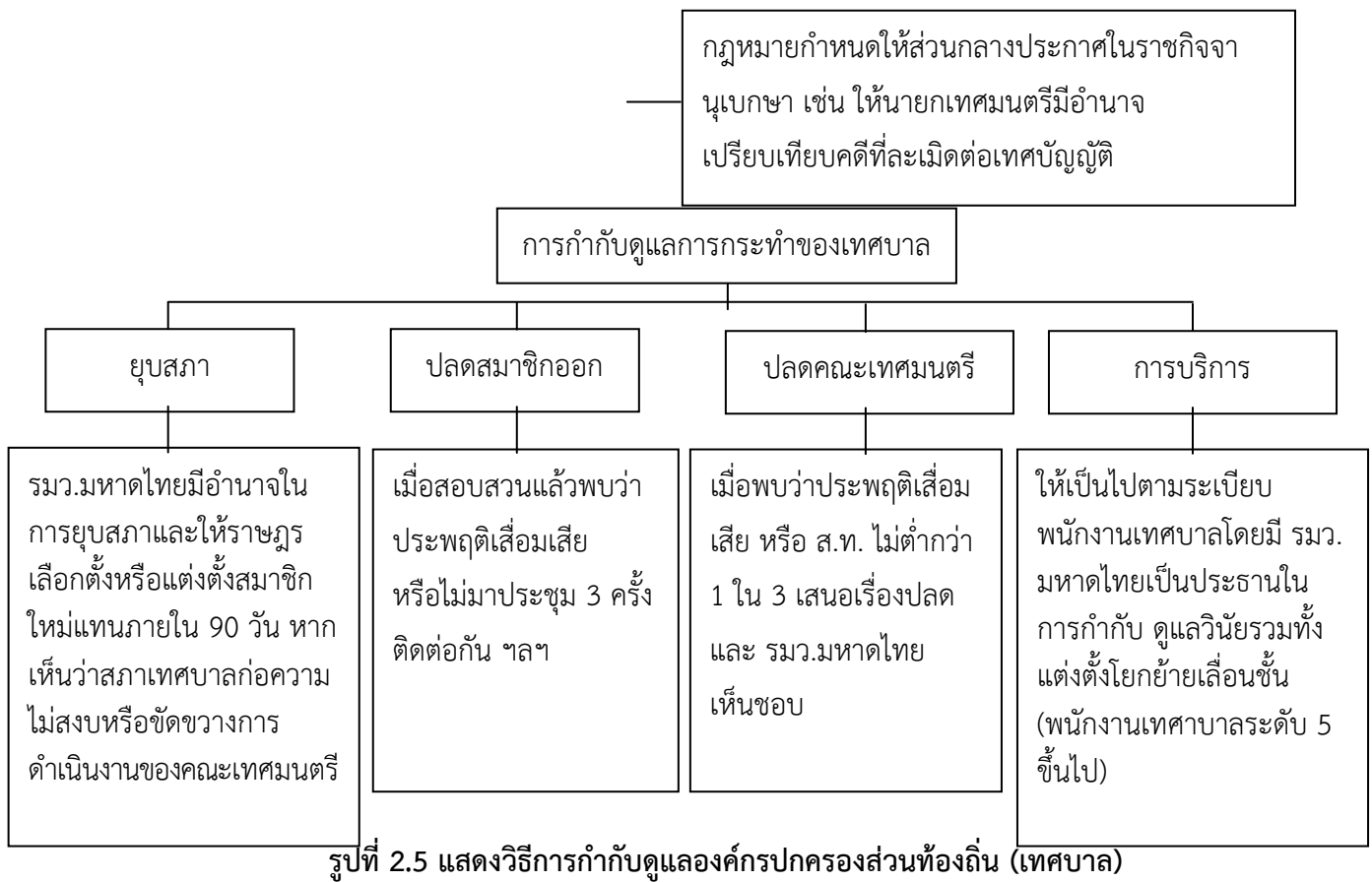


รูปที่ 2.2 แสดงโครงสร้างและการแบ่งส่วนราชการบริหารของเทศบาล



รูปที่ 2.3 เทศบาลตำบล ตาม พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2543





2.4.8 ข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

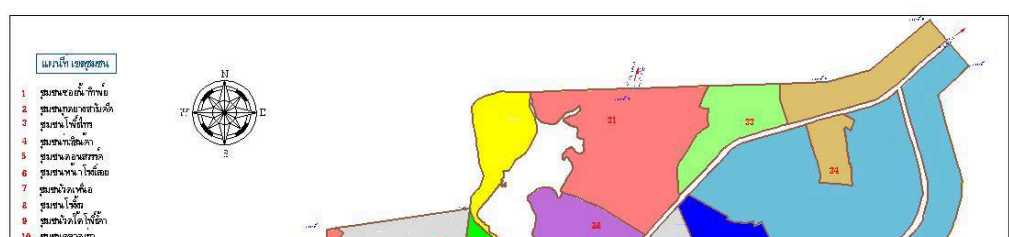
เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2480 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2480 ซึ่งเป็นการยกฐานะบางส่วนของตำบลเหนือ และตำบลหลุบ อำเภอหลุบ จังหวัดมหาสารคาม ขึ้นเป็นเทศบาลเมือง เรียกว่า “เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม” มีพื้นที่ 4.04 ตารางกิโลเมตร ต่อมาในปี 2524 ได้ขอขยายเขตเทศบาลออกเป็น 16.96 ตารางกิโลเมตร ซึ่งได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2525 โดยมีพระอรรถเปศลสรวดี เป็นนายกเทศมนตรีคนแรก และนายจารุวัฒน์ บุญเพิ่ม เป็นนายกเทศมนตรีเมืองกาฬสินธุ์คนที่ 24 คนปัจจุบัน โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลโพหนอง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหลุบ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลเหนือ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลลำพาน

ตั้งอยู่เลขที่ 70/21 ถนนถีนานนท์ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

1) ด้านกายภาพ

1.1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล



รูปที่ 2.6 แสดงวิธีการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล)

1.2) ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดกาฬสินธุ์ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขาสูงจนถึงที่ราบลุ่มมีน้ำแช่ขัง ดังนั้นลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของจังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถแบ่งลักษณะภูมิประเทศได้ 5 ลักษณะ ดังนี้

(1) พื้นที่ที่เป็นภูเขา ได้แก่ เทือกเขาภูพาน ซึ่งมีระดับความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 200 - 500 เมตร อยู่ทางทิศตะวันออก และทิศเหนือของจังหวัดในพื้นที่ของอำเภอสมเด็จ อำเภอเขาวง อำเภอกุฉินารายณ์ และอำเภอห้วยผึ้ง บริเวณนี้เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่สำคัญได้แก่ ลำน้ำปาว ลำน้ำพาน

(2) สภาพที่เป็นหุบเขา อยู่ในเขตอำเภอเขาวง มีลักษณะเป็นพื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้นอยู่ในเขตอำเภอท่าคันโท อำเภอสหัสขันธ์ บริเวณทิศเหนือของอำเภอยางตลาด ทิศใต้ของอำเภอสมเด็จ และบางส่วนของอำเภอห้วยผึ้ง

(3) สภาพเป็นลูกคลื่น สูงจากระดับน้ำปานกลาง 175 - 250 เมตร มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนตื้น อยู่ในเขตอำเภอท่าคันโท อำเภอสหัสขันธ์ บริเวณทิศเหนือของอำเภอยางตลาด ทิศใต้ของอำเภอสมเด็จ และบางส่วนของอำเภอห้วยผึ้ง

(4) สภาพค่อนข้างราบ มีระดับน้ำทะเลปานกลาง 150 - 170 เมตร อยู่ในบริเวณอำเภอเมืองอำเภอยางตลาด บางส่วนของทิศใต้ของอำเภอสหัสขันธ์ ทางทิศตะวันออกของอำเภอสมเด็จ และอำเภอห้วยผึ้ง

(5) สภาพพื้นที่ราบลุ่มริมฝั่งน้ำ เป็นที่ราบริมแม่น้ำชี ลำน้ำปาว ลำน้ำพาน มีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 140 - 150 เมตร อยู่ในอำเภอกมลาไสย บางส่วนของอำเภอเมืองและอำเภอยางตลาด

1.3) ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศโดยทั่วไปของจังหวัดกาฬสินธุ์ จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับจังหวัดอื่น ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ มีอากาศร้อนและค่อนข้างหนาวในฤดูหนาว ส่วนฤดูฝนจะมีฝนตกชุกช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม จังหวัดกาฬสินธุ์มีฝนตกเฉลี่ย 1,389.4 มิลลิเมตร/ปี อุณหภูมิสูงสุด 51.5 องศาเซลเซียสและอุณหภูมิต่ำสุด 12.7 องศาเซลเซียส (ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยากาฬสินธุ์ ข้อมูลเฉลี่ยรอบ 17 ปี)

2) ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1) เขตการปกครองเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 3 เขต ในพื้นที่เขตเทศบาล 16.96 ตารางกิโลเมตร มี 36 ชุมชน ที่มีคณะกรรมการชุมชน ส่วนอีก 2 ชุมชนเป็นชุมชนย่านการค้าและสถานที่ราชการไม่มีคณะกรรมการชุมชน ดังนี้

ที่	เขต 1	ที่	เขต 2	ที่	เขต 3
1	ชุมชนขอยน้ำทิพย์	13	ชุมชนตลาดเก่า	25	ชุมชนสงเปลือยใน
2	ชุมชนกุศยาสามัคคี	14	ชุมชนคุ้มห้วย	26	ชุมชนสงเปลือยกกลาง
3	ชุมชนโพธิ์ไทร	15	ชุมชนทุ่งสระ	27	ชุมชนสงเปลือยนอก
4	ชุมชนท่าสินคำ	16	ชุมชนวัดหอไตรปฏิการาม	28	ชุมชนหน้าโรงซ่อม ร.พ.ช.
5	ชุมชนดอนสวรรค์	17	ชุมชนวัดสว่างพัฒนา	29	ชุมชนวัดป่าทุ่งศรีเมือง
6	ชุมชนหน้าโรงเลื่อย	18	ชุมชนวัดสว่างคงคา	30	ชุมชนทุ่งศรีเมืองพัฒนา
7	ชุมชนวัดเหนือ	19	ชุมชนริมแก่งดอนกลาง	31	ชุมชนทุ่งศรีเมืองกลาง
8	ชุมชนโรงจั่ว	20	ชุมชนบุญกว้าง	32	ชุมชนทุ่งมน
9	ชุมชนวัดใต้โพธิ์คำ	21	ชุมชนดอนกลอย	33	ชุมชนหัวคู - ท้องเรือพัฒนา
ที่	เขต 1	ที่	เขต 2	ที่	เขต 3
10	ชุมชนหนองลิ้นจี่	22	ชุมชนสุขสบายใจ	34	ชุมชนเกษตรสมบูรณ์
11	ชุมชนหนองไผ่หวาน	23	ชุมชนหัวโนนโก	35	ชุมชนหาดลำดวน
12	ชุมชนหนองผักแว่น	24	ชุมชน ก.ส.ส.	36	ชุมชนดงปอ

2.2) การเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีนายกเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ คือ นายจรรววัฒน์ บุญเพิ่ม

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสมาชิกสภาเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 18 คน ประกอบด้วย

เขต 1 นายต่อชาติ หารไสว นายกานต์ หารไสว นายสิทธิภรณ์ ตุงคะเตชะ นายสรเพชร ศรีทอง นายณกต แก้วพูล และนางจินตนา ผ่องพันธุ์

เขต 2 นายโฆสิต อีรกุล นางสุโรจน์ แสงโสภณ นายกฤษฎา เวียงวะลัย นายอุทิศ จำเริญสรรพ นายกมลพันธุ์ จีระสมบัติ และนายธนัท จิตราตานนท์

เขต 3 นายสุรศักดิ์ เรืองศรีมัน นายอาคม สำราญเนตร นายธวัชพงศ์ โยคะสิงห์ นายอภิชัย น้ำจันทร์ นางจำลอง ภูเต้านาค และนายบุญเส็ง วิโรจน์รัตน์

3) ประชากร

3.1) ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

จำนวนหลังคาเรือนในเขตเทศบาล 14,840 หลังคาเรือน

จำนวนประชากรทั้งหมดในพื้นที่ตามฐานทะเบียนราษฎร 34,218 คน

- ชาย จำนวน 16,475 คน

- หญิง จำนวน 17,743 คน

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 24,774 คน

- ชาย จำนวน 11,623 คน

- หญิง จำนวน 13,151 คน

ความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่คิดเป็น 2,017 คน/ตารางกิโลเมตร

3.2) ข้อมูลชุมชน

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	จำนวนบ้าน (หลังคาเรือน)	จำนวนประชากร (คน)
1	ซอยน้ำทิพย์	229	1,024
2	กุตยางสามัคคี	360	1,122
3	โพธิ์ไทร	115	441
4	ท่าสินคำ	184	721
5	ดอนสวรรค์	158	769
6	หน้าโรงเลื่อย	128	489
7	วัดเหนือ	170	660
8	โรงจั่ว	161	572
9	วัดใต้โพธิ์คำ	175	592
10	หนองลันจี	235	911
ลำดับที่	ชื่อชุมชน	จำนวนบ้าน (หลังคาเรือน)	จำนวนประชากร (คน)
11	หนองไชยวาน	159	614
12	หนองผักแว่น	279	789
13	ตลาดเก่า	197	702
14	คุ้มห้วย	242	723
15	ทุ่งสระ	139	474
16	วัดหอไตรปฏิการาม	335	1,102
17	วัดสว่างพัฒนา	177	572
18	วัดสว่างคงคา	358	1,235
19	ริมแก่งดอนกลาง	140	607
20	บุญกว้าง	275	939
21	ดอนกลอย	275	848
22	สุขสบายใจ	520	1,505
23	หัวโนนโก	273	774
24	ก.ก.ส.	332	884
25	สงเปลือยใน	365	1,257
26	สงเปลือยกลาง	216	578
27	สงเปลือยนอก	431	1,029
28	หน้าโรงซ่อม ร.พ.ช.	413	1,061
29	วัดป่าทุ่งศรีเมือง	477	1,484
30	ทุ่งศรีเมืองพัฒนา	342	1,012
31	ทุ่งศรีเมืองกลาง	250	869
32	ทุ่งมน	189	605
33	หัวคู-หนองเรือ	138	440
34	เกษตรสมบูรณ์	164	582

35	หาดลำดวน	164	411
36	ดงปอ	327	956
*37	วัดกลาง	5,748	4,864
*38	ตลาดสด		
รวม		14,840	34,218

หมายเหตุ : * เป็นชุมชนย่านการค้าและสถานที่ราชการไม่มีคณะกรรมการชุมชน

ที่มา : กองสวัสดิการสังคม และงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล กุมภาพันธ์ 2559

4) สภาพทางสังคม

4.1) การศึกษา

สถานศึกษาในสังกัด 6 แห่ง

สถานศึกษานอกสังกัดภายในเขตเทศบาล 22 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรพ์ - โรงเรียนอนุกุลนารี
- โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสัย - โรงเรียนเมืองกาฬสินธุ์
- โรงเรียนอนุบาลกาฬสินธุ์ - โรงเรียนวัดชัยสุนทร
- โรงเรียนทุ่งศรีเมืองประชาวิทย์ - โรงเรียนเซนต์ยอแซฟกาฬสินธุ์
- โรงเรียนอนุบาลแสงตะวัน - โรงเรียนอนุบาลรัตนกาฬสินธุ์
- โรงเรียนอนุบาลทุ่งมน - โรงเรียนสาธิตศึกษา
- โรงเรียนสตรีชาญุทธวิทยา - วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์
- โรงเรียนชาญุทธวิทยา - วิทยาลัยสารพัดช่างกาฬสินธุ์
- โรงเรียนพระปริยัติธรรมสามัญวัดกลาง
- โรงเรียนพระปริยัติธรรมสามัญวัดประจักษ์
- วิทยาลัยนาฏศิลป์กาฬสินธุ์
- วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนการกาฬสินธุ์ (ไทย - เยอรมัน)
- มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์

สถานศึกษาในสังกัด	จำนวนนักเรียนในปีการศึกษา 2557				จำนวนนักเรียนในปีการศึกษา 2558			
	ก่อน ประถม	ประถม	มัธยม	รวม	ก่อน ประถม	ประถม	มัธยม	รวม
โรงเรียนเทศบาล ๑	-	1,111	-	1,111	-	1,119	-	1,119
โรงเรียนเทศบาล ๒	-	-	226	226	-	-	205	205
โรงเรียนเทศบาล ๓	376	-	-	376	430	-	-	430
โรงเรียนเทศบาล ๔	-	182	-	182	-	177	-	177
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทม.กส.1	102	-	-	102	103	-	-	103
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทม.กส.2	55	-	-	55	60	-	-	60
รวม	533	1,293	226	2,052	593	1,296	205	2,094

ที่มา : สำนักงานการศึกษา ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2559

4.2) สาธารณสุข

ศูนย์สาธารณสุขในสังกัด	2	แห่ง
โรงพยาบาลของรัฐ	1	แห่ง
โรงพยาบาลเอกชน	1	แห่ง
ศูนย์สุขภาพชุมชน	2	แห่ง
คลินิกแพทย์	38	แห่ง
คลินิกทันตกรรม	8	แห่ง
ร้านขายยาที่มีเภสัชกร	37	แห่ง

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พฤษภาคม 2559

4.3) อาชญากรรม

สถิติการเกิดเหตุคดีอาญาภายในอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

ปี 2557	มีคดีอาญา	142	คดี
ปี 2558	มีคดีอาญา	132	คดี

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรเมืองกาฬสินธุ์

4.4) ยาเสพติด

ปี 2559 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการดำเนินการในการ RE-X-ray เพื่อค้นหาผู้เสพ/ผู้ติดในพื้นที่ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองทั้ง 36 ชุมชน พบผู้เสพจำนวน 50 ราย ได้นำเข้าสู่กระบวนการบำบัดฟื้นฟู ค่ายปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ณ ค่ายฟื้นฟูศูนย์ขวัญแผ่นดินอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ โดยการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.5) การสังคมสังเคราะห์ ผู้สูงอายุจำนวน 3,247 คน ผู้พิการจำนวน 663 คน ผู้ป่วยเอดส์จำนวน 25 คน และผู้ด้อยโอกาสจำนวน 60 คน

5) ระบบบริการพื้นที่

5.1) การคมนาคมขนส่ง

- ทางรถไฟ ต้องลงที่จังหวัดขอนแก่น แล้วต่อรถโดยสารประจำทางจากจังหวัดขอนแก่น เข้าจังหวัดกาฬสินธุ์ ระยะทางประมาณ 77 กิโลเมตร
- ทางอากาศ ต้องลงที่จังหวัดขอนแก่น แล้วต่อรถโดยสารประจำทางจากจังหวัดขอนแก่นเข้าจังหวัดกาฬสินธุ์ ระยะทางประมาณ 83 กิโลเมตร
- ทางรถยนต์ สามารถใช้เส้นทางติดต่อทั้งภายในจังหวัด และจังหวัดใกล้เคียง ตลอดจนถึงกรุงเทพมหานครได้อย่างสะดวก

5.2) การไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	14,840	ครัวเรือน
- จำนวนไฟฟ้าสาธารณะ	5,375	จุด

5.3) การประปา

- จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้	14,840	ครัวเรือน
----------------------------------	--------	-----------

- หน่วยงานที่ดำเนินกิจการประปาในพื้นที่ สำนักงานประปาจังหวัดกาฬสินธุ์
- จำนวนน้ำประปาที่ผลิตได้ 23,760 ลบ.ม./วัน
- จำนวนแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา 2 แห่ง

5.4) โทรศัพท์

โทรศัพท์ ในปีงบประมาณ 2556 มีชุมสายโทรศัพท์ โครงข่ายของ TOT จำนวน 70 ชุมสาย 25,123 เลขหมาย มีชุมชนสายโทรศัพท์ โครงข่ายของ TT&T จำนวน 8 ชุมสาย 6,217 หมายเลข เลขหมายที่เปิดใช้แล้วในส่วนโครงข่าย TOT จำนวน 15,029 หมายเลข และโครงข่าย TT&T จำนวน 2,804 เลขหมาย โดยประเภผู้เช่าส่วนมากเป็นบ้านพักอาศัย ธุรกิจ ส่วนราชการ ตามลำดับ (ที่มา : บริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน) ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556

5.5) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์ มีบริษัทไปรษณีย์ไทย

6) ด้านเศรษฐกิจ

6.1) การเกษตร

พื้นที่เกษตร 19,779-1-21 ตรม./ไร่

6.2) การบริการ

- สถานธนาภิบาล 2 แห่ง
- โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง
- สถานีบริการน้ำมัน 7 แห่ง
- สถานีบริการก๊าซ LPG 1 แห่ง
- ตลาดสด 3 แห่ง
- โรงแรม 9 แห่ง
- โรงพยาบาลของรัฐ 1 แห่ง
- โรงพยาบาลของเอกชน 1 แห่ง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 แห่ง

6.3) การท่องเที่ยว

- สถานที่ท่องเที่ยว/สวนสาธารณะ 7 แห่ง
- สวนสาธารณะกุดน้ำกิน
- วัดกลาง พระอารามหลวง
- สวนสาธารณะริมแก่งดอนกลาง
- สวนสาธารณะกุดยางสามัคคี
- อนุสาวรีย์พระยาชัยสุนทร
- พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์
- ศาลเจ้าโสมพะมิตร

6.4) การท่องเที่ยว

- ธนาคาร 10 แห่ง
- ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า 5 แห่ง
- กลุ่มอาชีพ 19 กลุ่มอาชีพ

7) เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1) ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีทั้งหมด 38 ชุมชน และมีคณะกรรมการชุมชน ๆ ละ 10 คน รวมทั้งหมด 360 คน โดยมาจากการเลือกตั้งตามระเบียบ ว่าด้วยการเลือกตั้งคณะกรรมการชุมชน ฯ

7.2) ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

โดยใช้น้ำจากการประปาส่วนภูมิภาค จำนวนน้ำที่ผลิตได้ 23,760 ลบ.ม./วัน ซึ่งมีจำนวนแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาจำนวน 2 แห่ง คือ ลำห้วยสีทน และลำน้ำปาว

8) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1) การนับถือศาสนา

จำนวนผู้นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 99.38 ของประชากรในเขตเทศบาล

จำนวนผู้นับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 0.30 ของประชากรในเขตเทศบาล

จำนวนผู้นับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 0.11 ของประชากรในเขตเทศบาล

จำนวนผู้นับถือศาสนาอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.21 ของประชากรในเขตเทศบาล

ที่มา : ที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดกาฬสินธุ์ วัฒนธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล กุมภาพันธ์ 2559

8.2) ประเพณีและงานประจำปี มหกรรมงานโปงลางและงานวิจิตรแพรวาราชนิแห่งใหม่ งานกาชาดประจำปี งานบุญข้าชะ งานบุญเข้าพรรษา งานบุญออกพรรษา งานบุญกฐิน ประเพณีลอยกระทง

8.3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น / ภาษาถิ่น : การทอเสื่อกก / ภาษาอีสาน

8.4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก : ผ้าไหมแพรวา

9) ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1) น้ำ : ลำน้ำปาว แก่งดอนกลาง กุดยางสามัคคี กุดน้ำกิน

9.2) คุณภาพทรัพยากรธรรมชาติ : คุณภาพน้ำมีค่าบีโอดีอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนิดา สุภาราญ (บทคัดย่อ : 2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาทีมงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่าจากลักษณะการทำงานของทีมงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์นั้นจะเห็นได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และภารกิจของทีมงานที่ชัดเจน สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์ และมาตรฐานต่าง ๆ ในการทำงาน ได้เป็นอย่างดี โดยหัวหน้าทีมงานนั้นไม่ใช้อำนาจครอบงำสมาชิกทำให้สมาชิกส่วนใหญ่มีการอภิปรายถกเถียงกันอย่างกว้างขวาง โดยทุกคนได้มีส่วนร่วมและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกันได้ทุกเรื่องอย่างตั้งใจ สมาชิกพร้อมที่จะเปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่างซึ่งมีศิลปะในการฟังและนำการฟังนั้นมาใช้เป็นความคิดสู่การปฏิบัติ โดยไม่แสดงอาการหลีกเลี่ยงกับความคิดเห็นที่ขัดแย้ง โดยมีการตัดสินใจโดยใช้หลักความเห็นพ้องต้องกันเป็นเอกฉันท์ของสมาชิกหากมีการวิพากษ์วิจารณ์กันก็จะ

เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย ทำให้สมาชิกส่วนใหญ่ได้มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น สมาชิกได้รับมอบหมายงานอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี ส่วนใหญ่มีการติดตามผลและประเมินผลการทำงานเป็นทีมทุกระยะ ตั้งแต่ก่อนปฏิบัติระหว่างการปฏิบัติและหลังการปฏิบัติ รูปแบบการติดต่อสื่อสารกันของสมาชิกส่วนใหญ่เป็นแบบสองทางระหว่างหัวหน้าทีมกับสมาชิก และระหว่างการปฏิบัติงานและหลังการปฏิบัติงาน ทำให้สมาชิกส่วนใหญ่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างสมาชิกทีม

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (บทคัดย่อ : 2553) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเรียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด หากเปรียบเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลเรียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{x}=6.07$) ร้อยละ 76-80 ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{x} =6.05$) ร้อยละ 76-80 และด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ($\bar{x} =6.01$) ร้อยละ 76-80

มูทิตา วรกุลยากุล. (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่า 1) สถานภาพองค์กรของเทศบาลนครรังสิตในภาพรวมมีการดำเนินงานตามกฎหมาย กฎระเบียบ และเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับภารกิจ และบริบทขององค์กร ทั้งนี้พบว่าการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ควรมีการปรับปรุง เช่น ด้านโครงสร้าง และด้านการจูงใจพนักงาน 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านพนักงานปัจจัยด้านค่านิยมร่วม และปัจจัยด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำมาสร้างสมการพยากรณ์เพื่อทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงาน พบว่า ปัจจัยด้านทักษะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม ปัจจัยด้านกลยุทธ์ และปัจจัยด้านระบบงาน ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ .621 จึงทำให้ทั้งสี่ปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายความสำเร็จในการบริหารงานได้ร้อยละ 62.1 และ 3) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย การบริหารงานภายในเทศบาลควรที่จะพัฒนาการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิด 7S's McKinsey พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายภาคประชาชนที่เข้มแข็งเพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลนครรังสิตประสบความสำเร็จได้ต่อไปในอนาคต

ทวิศม์ชนา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (บทคัดย่อ : 2557) เรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา พบว่า 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานศูนย์เตือนภัยพิบัติ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตา

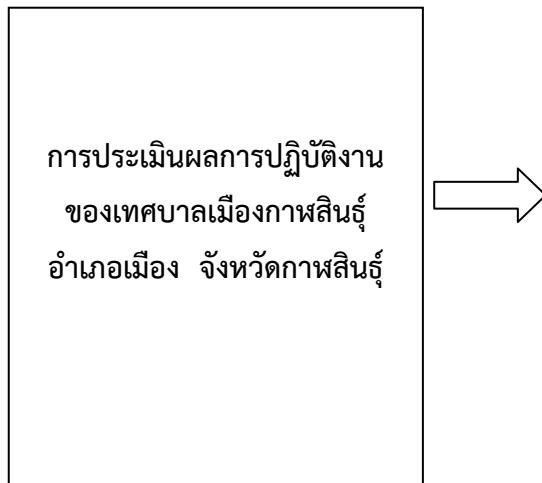
หลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง งานทะเบียนราษฎร และศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ตามลำดับ 4) ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 6) ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันไว้บริการระหว่างรอตรวจ เพิ่มเตียงผู้ป่วยให้มากขึ้น/รพพยาบาลประจำ อยากให้มียามประจำ/ไฟฟ้าหน้ากำแพงประตูเจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน ผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้เรียกซ้ำ 2 ครั้ง หรือใช้ไมโครโฟนก็ได้เพื่อความสะดวกแก่การได้ยิน เพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหาทางการได้ยินให้เสียงดังกว่านี้

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (บทคัดย่อ : 2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก ($X = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มี เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในภาพรวมมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย ขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงาน ส่วนที่ยังคงมีปัญหาได้แก่ งบประมาณ ความรู้ความเข้าใจกระบวนการดำเนินงาน การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการยังมีปัญหาเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงานของเทศบาล การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลางขึ้นอยู่กับการศึกษา รายได้ และความคาดหวังในการได้ประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานนั้น

2.6 กรอบแนวคิด

1. ด้านการบริการประชาชน
2. ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี
3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ
4. ด้านการพัฒนาสังคมและจัดสวัสดิการชุมชน



รูปที่ 2.6 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทางคณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1.2 ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1.3 หลักประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1.4 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1.5 แนวคิดและรูปแบบการประเมิน

2.1.6 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1.7 ลักษณะของการประเมินที่ดี

2.1.8 ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1.9 ปัญหาและข้อจำกัดของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผล

2.2.1 ความหมายของประสิทธิผล

2.2.2 การประเมินประสิทธิผล

2.3 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

2.3.1 ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

2.3.2 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.2 หลักการของการปกครองท้องถิ่น

2.4.3 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

2.4.4 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.5 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.6 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

2.4.7 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

2.4.8 ข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

“การประเมินผลการปฏิบัติงาน” ถือเป็นกระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใดจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการวัดผล การประเมินมีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาชุมชนทั้งแนวตั้งและแนวนอน การพัฒนาชุมชนในแนวตั้ง คือ การพัฒนาที่ยกมาตรฐานการครองชีพ หรือการเพิ่มโอกาสชีวิตของประชากรในชุมชน ส่วนการพัฒนาในแนวนอนเป็นการพัฒนาเพื่อแพร่กระจายความเจริญไปให้ทั่วทั้งชุมชน การประเมินมีการพัฒนาการเป็นลำดับขั้นโดยพัฒนาการตามแนวคิด ฉะนั้นการประเมินจึงอาจเป็นการประเมินจากภายนอกซึ่งเป็นการตัดสินคุณค่าในสิ่งที่ประเมินว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายมากน้อยเพียงใด หรืออาจประเมินภายใน โดยบุคลากรในองค์กรเองเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงแก้ไข เน้นการประเมินเพื่อพัฒนา (สำนักมาตรฐานการศึกษา. 2545 : 1) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินจากภายนอก เพื่อนำข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติงาน คือ เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้องต่อประชาชนต่อไป

2.1.1 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบว่าการทำงานได้ผลอย่างไรหรือไม่ การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีจุดบกพร่องควรแก้ไขอย่างไร ทำให้ผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ทั้งในปัจจุบันและการปรับปรุงในอนาคตให้มีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายอย่างแท้จริงได้ และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ ดังนี้

ไพฑูรย์ พรหมเสนา (2545 : 23 - 24) ได้กล่าวถึงการประเมิน หมายถึงกระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบคำถามที่ว่า นโยบาย/แผนงาน/โครงการ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่และระดับใดมีผู้ให้ความหมายของการประเมินไว้ดังนี้

Crondach (ไพฑูรย์ พรหมเสนา, 2545) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า การประเมินหมายถึง การเก็บรวบรวมเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ

Alkin (ไพฑูรย์ พรหมเสนา, 2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินหมายถึง กระบวนการของการกำหนดขอบเขตการตัดสินใจการเลือกข้อมูลที่เหมาะสม วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการเขียนรายงานสรุปข้อมูลเพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้เป็นแนวทางในการเลือกทางปฏิบัติต่าง ๆ

สตฟเฟิลบีม (Stufflebeam. 1971, อ้างถึงในสำนักมาตรฐานการศึกษา. 2545 : 9) กล่าวว่า การประเมินผล หมายถึงกระบวนการรวบรวมและเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ซึ่งจะช่วยการตัดสินใจที่ดีสำหรับทางเลือกที่เป็นไปได้หลาย ๆ ทาง

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544 : 20-21) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจและหรือค่านิยมและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และการประเมิน หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ (เชิงคุณค่า) เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจได้ ตัดสินใจเลือกทางเลือกอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ไพศาล หวังพานิช (อ้างอิงจาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2543 : 2) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการในการตรวจสอบหรือการพิจารณาตัดสินคุณลักษณะของสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือของกิจกรรมใด ๆ เพื่อกำหนดคุณค่า คุณภาพ ความถูกต้อง เหมาะสม โดยอาศัยเกณฑ์เป็นหลัก สรุปได้ว่า การประเมิน คือ การพิจารณาหรือกำหนดคุณค่าสิ่งต่าง ๆ ตามเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่ง

สมคิด พรหมจ้อย (2542 : 27 - 28) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ว่ามีมากน้อยเพียงใด เป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการ กล่าวคือ โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544 : 113 - 114) กล่าวว่าในการประเมินค่าสิ่งใดก็ตามจะต้อง ประกอบด้วย ส่วนประกอบการ(Performance) ที่ได้จากการวัด กับการตัดสินคุณค่าของส่วนประกอบการนั้น โดยการเปรียบเทียบส่วนประกอบการที่ได้จากการวัดกับเกณฑ์การประเมิน

เกียรติก้อง คุ่มไพโรจน์ (2542 : 11) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การวัดผลการทำงานของลูกจ้างคนหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่งกับมาตรฐานงานที่ประสงค์จะได้รับของแต่ละชิ้นงาน และนำผลสรุปของแต่ละชิ้นงานมาแปรค่ารวม คือ ดีเยี่ยม ดี พอใช้ หรือใช้ไม่ได้

ผุสดี รุมาคม (2542) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการที่ดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่องในการประเมินผลและบริหารพฤติกรรมและผลที่ได้จากการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทั่วไปการประเมินจะถูกดำเนินการโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรงและผลของการประเมินนี้จะถูกพิจารณา ทบทวนโดยผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง

สรุปได้ว่า การประเมินผลมีความหมายใน 3 ลักษณะ ลักษณะที่ 1 เป็นการให้ความหมายในเชิง การตัดสินคุณค่าจากความคิดเห็นเป็นความหมายที่เน้นการตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ โดยความคิดความรู้สึก ของผู้ประเมินเป็นผู้ตัดสิน ลักษณะที่ 2 เป็นการให้ความหมายในเชิงตัดสินคุณค่าจากเกณฑ์ที่กำหนด ไม่ขึ้นอยู่กับการคิด ความรู้สึก ความรู้ ประสบการณ์ของผู้ประเมิน แต่ขึ้นกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และลักษณะที่ 3 เป็นการให้ความหมายในเชิงกระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งจะเน้นความสำคัญ ของกระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ ดังนั้นในการประเมินจะต้องพิจารณาให้ครอบคลุม ตัวแปรเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะข้อมูลในเชิงคุณภาพที่ไม่สามารถวัดได้ในเชิงปริมาณ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยมุ่งประเมินในลักษณะที่ 1 เป็นการประเมินที่ตัดสินคุณค่าของการดำเนินงาน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากความคิดเห็น ความรู้สึกของประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างแน่นอน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกันและให้เป็นธรรม โดยทั่วกัน

2.1.2 ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประเวศ มหารัตนสกุล (2545 :70 - 73) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดสมัยใหม่มีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ เน้นเรื่องผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน (results oriented) ยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (focus on goals or objectives) และต้องมีส่วนร่วมกับผู้บังคับบัญชาในการกำหนดเป้าหมายงาน (mutual goal setting between supervisor and employee) ทั้งนี้เพราะเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จของการทำงานแล้ว วิธีการเช่นนี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และทำให้มีความกระตือรือร้นที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ช่วยลดความสับสนในการทำงาน เพราะพนักงานจะรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมาย

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2546 : 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กรดังนี้คือ

1. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไรมีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับรู้การปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่า มีส่วนใดที่ควรจะต้องแก้ไขและส่วนใดควรจะต้องปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีอยู่แล้วก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

2. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือต่อองค์กรมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของใต้บังคับบัญชาอย่างไร ควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้น หากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจะพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

3. ความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่าพนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อการบริหารงานดังที่กล่าวมา หน่วยงานต่าง ๆ จึงกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นภายในหน่วยงานของตน การวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญจำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ติดตามมาในภายหลังจากที่นำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ เช่น การต่อต้านจากผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ประเมิน การไม่ยอมรับของพนักงานผู้รับการประเมิน การไม่สามารถสรุปผลการประเมินได้หลังจากที่ทำการประเมินแล้ว เป็นต้น

2.1.3 หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2541 : 9 - 13) ได้เสนอแนวคิดและหลักในการประเมินผลหน่วยงานภาครัฐในระบบเปิด ไว้ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. มุ่งเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินนโยบายหรือทบทวนปรับปรุงมาตรการตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
3. เป็นเครื่องมือหรือกลไกในการปฏิรูปการบริหารภาครัฐ เพื่อมุ่งหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้หลักประเด็นเรื่องความเสมอภาค ความเป็นธรรมและคุณภาพความพึงพอใจ และมุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี
4. เป็นกิจกรรมทางการเมืองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การดำเนินนโยบายและตรวจสอบผลการดำเนินนโยบายของรัฐ
5. เป็นการส่งเสริมสิทธิของประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะตลอดจนสิทธิในการรับรู้ข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐ ก่อนที่จะดำเนินโครงการ

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การประเมินผลการดำเนินงานมีความสำคัญต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อพนักงานในการนำผลการประเมินมาพัฒนางานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐเพื่อมุ่งหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

2.1.4 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผุสดี รุนาคม (2542 อ้างถึงใน ศิริพร เพ็ชรเมณี, ม.ป.ป) ได้กล่าวว่า การประเมินการปฏิบัติงานถูกนำมาใช้เกี่ยวกับการตัดสินใจและการให้แนวทางกับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาตามปกติ กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินไว้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านการประเมิน (Evaluative Objectives) การตัดสินใจที่ปกติธรรมดาที่สุดตามวัตถุประสงค์ด้านการประเมินเกี่ยวข้องกับเรื่องค่าตอบแทนการประเมินการปฏิบัติงานมักจะมีผลกระทบสองส่วนต่อค่าตอบแทนในอนาคตในระยะสั้น การประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดความสามารถที่จะต้องเพิ่มขึ้นในปีต่อไป ส่วนในระยะยาวการประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดว่าพนักงานคนใดจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งซึ่งได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น การตัดสินใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานจะได้รับผลกระทบจากการประเมิน การปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง การลดตำแหน่ง การโยกย้าย และการให้ออกจากงานการประเมินการปฏิบัติงานยังสามารถถูกนำไปใช้ในการประเมินระบบการสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุพนักงาน โดยการเปรียบเทียบผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานกับคะแนนสอบคัดเลือกในขณะที่เป็นผู้สมัครงาน

2. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนา (Developmental Objectives) การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นความต้องการด้านการพัฒนาในเบื้องต้น เนื่องจากพนักงานเกือบทุกคนต้องการที่จะทราบว่าผู้บังคับบัญชารู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพวกเขา แรงจูงใจที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับที่เสนอแนะเป้าหมาย ซึ่งส่งเสริมความก้าวหน้าของงานอาชีพในอนาคต การประเมินการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาจะมุ่งไปที่การให้ทิศทางกับการปฏิบัติงานในอนาคต แก่พนักงานเป็นสำคัญ ข้อมูลย้อนกลับดังกล่าวจะตระหนักถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และกำหนดว่าพนักงานควรจะใช้แนวทางใด เพื่อที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้น ผลที่ได้จากการประเมินการปฏิบัติงานที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน การประเมินการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย อาจจะส่งสัญญาณให้เห็นถึงพฤติกรรมของพนักงานที่จะต้องทำให้มีจุดแข็งโดยอาศัยการฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงานและนอกการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาจะต้องแยกปัญหาการปฏิบัติงานและนอกการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาจะต้องแยกปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลจากการขาดความสามารถหรือทักษะออกจากปัญหาที่มีสาเหตุมาจากการขาดแรงจูงใจ

2.1.5 แนวคิดและรูปแบบการประเมิน

แนวคิดและรูปแบบการประเมินช่วงแรก ๆ ได้มีการนำมาใช้ในการประเมินโครงการที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา อาทิ ไทเลอร์ ครอนบาค เป็นต้น จนกระทั่งได้มีนักประเมินรุ่นใหม่ ๆ ที่มีความพยายามที่จะพัฒนาแนวคิดและรูปแบบการประเมินให้อยู่ในลักษณะทั่ว ๆ ไปที่ผู้ประเมินจะสามารถเลือกไปประยุกต์ใช้ในการประเมินโครงการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งแนวคิดและรูปแบบการประเมินที่ได้นำไปใช้ในการประเมินโครงการที่สำคัญและได้นำเสนอในที่นี้มีดังนี้ (สำนักมาตรฐานการศึกษา. 2545 : 86 - 91)

1. แนวคิดรูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Model) สคริฟเวน ได้กำหนดความหมายของการประเมิน “การประเมิน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล และการกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมิน” โดยได้จำแนกประเภทของการประเมินออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- การประเมินยึดเป้าหมายเป็นหลัก เป็นการประเมินที่ใช้เป้าหมายของโครงการเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาว่าการดำเนินการนั้นบรรลุเป้าหมายของโครงการหรือไม่โดยแบ่งการประเมินเป็น 2 ระยะ คือ

(1) การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) มีเป้าหมายของการประเมินเพื่อหาข้อดี ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการโครงการ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินการโครงการระยะต่อไป

(2) การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) มีเป้าหมาย คือ ผลผลิตที่เกิดขึ้นเมื่อโครงการสิ้นสุดแล้ว ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดคุณค่าความสำเร็จของโครงการ ที่จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

- การประเมินที่ไม่ยึดเป้าหมายเป็นหลัก เป็นการประเมินที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะผลผลิตที่เกิดขึ้นตามเป้าหมายเท่านั้น แต่จะนำผลกระทบอื่น ๆ มาร่วมพิจารณาในการตัดสินคุณค่าด้วยระบบคุณธรรม

ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่สามารถรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากกลุ่มเป้าหมายที่มีความซับซ้อน ดังนั้น การประเมินตามแนวทางนี้ควรที่จะมีการออกแบบการประเมินให้มีความยืดหยุ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีคุณค่าอันจะช่วยส่งเสริมให้การประเมินโครงการมีประสิทธิภาพ ในส่วนที่จะใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากกว่า แต่มีความยุ่งยากที่เกิดขึ้น คือ การพิจารณาอย่างครอบคลุมในการดำเนินการโครงการใด ๆ ที่ตัวชี้วัด เกณฑ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินจะระบุเป็นแนวทางที่ชัดเจนได้ค่อนข้างยากนอกจากนี้ สตรีฟเวน ได้จำแนกการประเมินตามสิ่งที่ประเมินออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) การประเมินคุณค่าภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินคุณค่าของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ อาทิ จุดประสงค์โครงการ เนื้อหา หรือประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการประเมินวิธีการนี้เป็นการประเมินเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนที่จะเริ่มดำเนินการโครงการ

(2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ผลของการดำเนินโครงการมีต่อผู้รับบริการจากโครงการ

2. แนวคิดและรูปแบบการประเมินของสเตก (Stake's Concepts and model of Evaluation) สเตก ได้กล่าวถึงการประเมิน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายแล้วนำมาจัดให้เป็นระบบที่มีความหมายในการประเมิน โดยได้นำเสนอรูปแบบการประเมินเคทิแนนซ์ (Stake's Countenance model) โดยได้กำหนดการประเมินเป็น 2 มิติ ได้แก่มิติที่ 1 มิติในแนวตั้ง จำแนกออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. สิ่งนำ (Antecedents) หมายถึง สภาพของสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วก่อนที่จะดำเนินการโครงการ

2. การปฏิบัติ (Transaction) หมายถึง การดำเนินการของโครงการตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

3. ผลผลิต (Outcome) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการที่มีการดำเนินการโครงการ มิติที่ 2 มิติในแนวนอน ที่จำแนกออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ส่วนของการบรรยาย (Description) หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นจริงหรือที่ต้องการให้เกิดขึ้นที่สามารถสังเกตได้ จำแนกออกเป็นส่วนย่อย ๆ 2 ส่วน ได้แก่

- ความมุ่งหมายที่คาดหวัง หรือต้องการให้เกิดขึ้น
- ผลที่เกิดขึ้น

ส่วนที่ 2 ส่วนของการตัดสิน (Judgment) หมายถึง สภาพของการตัดสินใจเชิงประเมินจำแนกออกเป็นส่วนย่อย ๆ 2 ลักษณะ ได้แก่

- มาตรฐาน ที่กำหนดขึ้นเพื่อเทียบผลที่เกิดขึ้นว่ามีคุณภาพในระดับใด
- การตัดสินใจ เป็นการนำผลผลิตที่เกิดขึ้นมาเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งแสดงได้

นำเสนอความสัมพันธ์และสอดคล้องของการใช้เมตริกทั้งสอง

3. แนวคิดการประเมินของอัลคิน (Alkin's Concept of Evaluation) “การประเมิน” ตามความหมายของอัลคิน คือ กระบวนการคัดเลือก การประมวลผลข้อมูล และการจัดระบบสารสนเทศ ที่มีประโยชน์เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้มีอำนาจการตัดสินใจ หรือใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการเลือก การดำเนินการโครงการ ซึ่งอัลคินได้จำแนกการประเมินตามจุดประสงค์ของการใช้ผลการประเมินเป็น 4 ส่วน ได้แก่

- การประเมินระบบ เพื่อกำหนดจุดประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินก่อนเริ่มดำเนินโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
- การประเมินวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาแนวทาง หรือวิธีการที่จะส่งเสริมให้การดำเนินการโครงการให้บรรลุจุดประสงค์
- การประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาการดำเนินโครงการ เป็นไปตามแผนที่กำหนดให้หรือไม่ หรือการดำเนินการอยู่ในขั้นตอนที่ควรจะเป็นมากหรือน้อยเพียงใด
- การประเมินเพื่อพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อแสวงหารูปแบบแนวทาง หรือข้อเสนอแนะ ในการที่จะส่งเสริมให้โครงการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพการประเมินเพื่อรับรองผลงาน ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินหลังจากสิ้นสุดโครงการที่เป็นแนวคิดพื้นฐานของการประเมินโครงการแต่ยังขาดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน ทำให้แผนการเผยแพร่ยังอยู่ในวงแคบ ๆ เท่านั้น

4. แนวคิดการประเมินของโพรวัส (Provus's Discrepancy Evaluation) โพรวัสได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินว่า เป็นการกำหนดเกณฑ์ มาตรฐาน และการค้นหาช่องว่างระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อเป็นใช้เป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่องของโครงการ และนำรูปแบบการประเมินความสอดคล้องที่เป็นกระบวนการของการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นทุกขั้นตอน และจะมีการพิจารณาความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานของโครงการให้มีประสิทธิภาพซึ่งโพรวัสได้จำแนกขั้นตอนของการประเมินโครงการประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

- การบรรยายโครงการ เพื่อศึกษารายละเอียดของโครงการที่ต้องการประเมิน ได้แก่ ปัจจัยเบื้องต้นกระบวนการ และผลผลิต
- การประเมินการดำเนินการของโครงการ เพื่อตรวจสอบการดำเนินการโครงการเป็นอย่างไร และมีอะไรบ้างที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ
- การประเมินกระบวนการของโครงการ เพื่อตรวจสอบการดำเนินการของโครงการว่าได้บรรลุจุดมุ่งหมายในแต่ละส่วนมากหรือน้อยเพียงใด
- การประเมินผลผลิตของโครงการ เพื่อตรวจสอบผลผลิตที่เกิดขึ้นตามจุดมุ่งหมายของโครงการ
- การประเมินค่าใช้จ่ายและผลกำไร เพื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายกับผลที่ได้รับว่ามีความสมเหตุ สมผลกันมากหรือน้อยเพียงใด

5. แนวคิดและรูปแบบการประเมินชิบของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) สตัฟเฟิลบีม กล่าวว่า “การประเมิน เป็นกระบวนการของการระบุ หรือข้อกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมทั้ง การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ให้เกิดสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการตัดสินใจ” โดยมีแนวความคิดพื้นฐานการดำเนินกิจกรรมของ โครงการ การตัดสินใจ การประเมินโครงการ

- การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินก่อน การดำเนินโครงการเพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการประเด็นปัญหา และ ความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ

- การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณา ความเหมาะสมของความพอเพียงของทรัพยากร อาทิ จำนวนคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์รวมทั้งเทคโนโลยี และแผนการของการดำเนินการโครงการ

- การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมิน เพื่อหาข้อบกพร่อง ของการดำเนินการ จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพ มากขึ้นโดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน

- การประเมินผลที่เกิดขึ้น (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบ ผลผลิตที่เกิดขึ้นกับจุดประสงค์ของโครงการ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือ ปรับเปลี่ยนโครงการนอกจากนี้ได้นำเสนอประเภทของการตัดสินใจที่สอดคล้องกับประเด็นที่ประเมิน ดังนี้

1. การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decision) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูล จากการประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับแผนการ ดำเนินการ

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decision) เป็น การตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

3. การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementing Decision) เป็นการตัดสินใจ ที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการเนินการให้เป็นไปตามแผนและปรับปรุง แก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decision) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ ข้อมูลจากการประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ ล้มเลิก หรือปรับขยายโครงการที่จะนำไปใช้ใน โอกาสต่อไป

สมคิด พรหมจ้อย (2544) สุพักตร์ พิบูลย์ (2544) และธเนศ ขำเกิด (2545) ได้เสนอการ แบ่งรูปแบบการประเมินออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) รูปแบบการประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมาย (Objective Based Model) เป็นรูปแบบที่เน้น การตรวจสอบผลที่คาดหวังว่าเกิดขึ้นหรือไม่ หรือประเมินโดยตรวจสอบผลที่ระบุไว้ในจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler) ครอนบาค (Cronbach) เคริกแพททริก (Kirkpatrick) เป็นต้น

2) รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่า (Judgemental Evaluation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าของโครงการ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ สเตค (Stake) สคริฟเวน (Scriven) โพรวิส (Provus) เป็นต้น

3) รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ (Decision-Oriented Evaluation) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูล และข่าวสารต่างๆ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ได้แก่ รูปแบบการประเมินของเวลช์ (Welch) สตฟเฟิลบีม (Stufflebeam) อัลคิน (Alkin) เป็นต้น

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้เพิ่มพูนประสบการณ์ด้านความรู้ ความเข้าใจ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเจตคติของตนเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น

2.1.6 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (2551 : 26) การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ประกอบด้วย การประเมินปัจจัยอย่างน้อย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและการประเมินสมรรถนะ โดยผลคะแนนการประเมินทั้งสององค์ประกอบจะถูกนำมาใช้ในการคำนวณสรุปคะแนนผลการปฏิบัติงาน

1. การประเมินผลสัมฤทธิ์

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานนั้น โดยพื้นฐานเป็นการประเมินที่พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงในรอบการประเมินว่าได้ตามค่าเป้าหมาย (Goal) มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติที่สามารถปฏิบัติงานได้ผลที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย จะได้รับคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์สูงกว่าผู้ที่ปฏิบัติได้ผลที่ด้อยกว่าการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน จะเริ่มจากการกำหนดตัวชี้วัด (KPI หรือ Key Performance Indicator) จากนั้นจึงกำหนดค่าเป้าหมาย (Goal) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยค่าเป้าหมายจะต้องสะท้อนต่อเจตจำนงของผลหรือสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผล ภายหลังจากที่ผู้ปฏิบัติจนครบรอบการประเมินแล้วก็ประเมินโดยเทียบผลที่ได้จริงกับเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อสรุปเป็นคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์

การตั้งตัวชี้วัด (Key Performance Indicator) จากบนลงล่างเป็นการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานโดยการทยอยกำหนดจากระดับสูงไปสู่ระดับต่าง ๆ การดำเนินการโดยวิธีนี้จะเริ่มจากการพิจารณาตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ระดับสูงสุดของหน่วยงานเป็น จุดตั้งต้นจากนั้นจะกระจายตัวชี้วัดลงไปสู่หน่วยงานและบุคลากรตามระดับชั้นต่าง ๆ จากผู้บริหารระดับกรมไปสู่ผู้บริหารระดับกองหรือสำนักไปสู่ระดับฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานระดับต่าง ๆ การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่างเป็นแนวทางที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดที่ว่า ผลสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงาน คือ ผลรวมของความทุ่มเทของผู้ปฏิบัติทุกคนในหน่วยงาน การที่ผู้บังคับบัญชาจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่วางไว้นั้นจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา หรืออีกนัยหนึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติไปในเป้าประสงค์ของตนที่มีส่วนผลักดันให้เกิดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของผู้บังคับบัญชา ซึ่งที่สุด

แล้วจะร้อยรวมขึ้นไปผลักดันความสำเร็จของหน่วยงานนั่นเอง ด้วยเหตุนี้ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาควรถูกถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติต่าง ๆ ไล่เรียงตามลำดับชั้นในองค์กร การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง สามารถกระทำได้ด้วย 3 แนวทาง

1. ถ่ายทอดเป้าหมายผลการปฏิบัติงานลงมาโดยตรง
2. ถ่ายทอดเป้าหมายผลการปฏิบัติงานโดยแบ่งค่าตัวเลขเป้าหมาย
3. ถ่ายทอดเป้าหมายผลการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเพียง

บางด้าน

เมื่อได้ถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จจากบนลงล่าง พร้อมค่าเป้าหมายแล้วผู้ปฏิบัติงานจะทราบถึงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งเชื่อมโยงกับเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นไป ในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ก็ให้พิจารณาผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นจริงตามตัวชี้วัดที่ตกลงกันไว้ ประเมินเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็จะได้คะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. การประเมินสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) หรือพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติแสดงออกในระหว่างการทำงาน อันเป็นผลจากแรงจูงใจหรือแรงผลักดันภายในจิตใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี การประเมินสมรรถนะก็คือ การประเมินว่าผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้แสดงออกถึงพฤติกรรมที่สะท้อนสมรรถนะที่ควรจะเป็นของตำแหน่งนั้นหรือไม่ประการใด หากผู้ปฏิบัตินั้นได้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมอย่างน้อยเท่ากับพฤติกรรมที่ควรจะเป็นแล้ว ย่อมถือได้ว่าผู้ปฏิบัตินั้น ๆ มีสมรรถนะได้ตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ การที่ทำได้ตามพฤติกรรมที่ควรจะเป็นหรือไม่นั้น ย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานนั้น ๆ

การนำแนวคิดของสมรรถนะไปใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กระทำได้โดยการจัดสร้างเป็นพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) โดยพจนานุกรมนี้จะอธิบายถึงพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะในแต่ละเรื่อง โดยจัดตามระดับสมรรถนะต่าง ๆ การประเมินสมรรถนะเป็นการนำพจนานุกรมสมรรถนะมาใช้ในการประเมินโดยนำพฤติกรรมที่ระบุไว้ในสมรรถนะในแต่ละเรื่องมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน

2.1.7 ลักษณะของการประเมินที่ดี

การประเมินงานเกี่ยวกับการประเมินผล นับว่ามีความสำคัญซึ่งผลของการประเมินมีความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพ ได้รับการยอมรับและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการยอมรับผลการประเมินเพื่อนำข้อมูลไปปฏิบัติและดำเนินการต่อไป ดังนั้น การประเมินที่ดีจะต้องมีลักษณะดังที่ บุญธรรม จิตอนันต์ (2540 : 91-92) สรุปไว้ดังนี้

1. มีความเที่ยงตรง (validity) หมายถึง ความเที่ยงตรงภายใน (internal validity) คือ ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการประเมินมีความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

2. ความเที่ยงตรงภายนอก (External validity) คือ ผลของการประเมินสามารถนำไปใช้
ได้กับการฝึกอบรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับการฝึกอบรมที่ประเมิน
3. มีความเชื่อมั่น (Reliability) คือ ข้อมูลที่ได้ รวมถึงผลการประเมินมีความคงเส้นคงวา
ไม่ว่าให้ใครเก็บข้อมูลและแปลข้อมูล
4. มีความตรงตามวัตถุประสงค์ (Objectivity) คือ วิธีดำเนินการประเมินผลการประเมิน
มีความชัดเจน และมีผลการประเมินผลที่ตรงกันและมีความเข้าใจตรงกัน
5. มีความครอบคลุมเรื่องที่ต้องการประเมินอย่างครบถ้วน คือ สามารถประเมินผล
การประเมินครอบคลุมตามเนื้อหาได้โดยมุ่งเน้นความครอบคลุมประเด็นที่ประเมิน
6. มีความสะดวก และประหยัด อีกทั้งมีความเป็นไปได้สูง
7. ต้องให้ผลประเมินเป็นที่ยอมรับ (Creditability) ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ ผลการประเมิน
ควรมีความน่าเชื่อถือ ตรงตามและสอดคล้องกับความเป็นจริงของสถานการณ์หรือเรื่องที่ต้องการศึกษา
8. ต้องให้ผลการประเมินแก่ผู้บริหารได้ทันท่วงที (timeliness)
9. ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลจากการประเมินให้น้อยที่สุด
10. มีการผสมผสานกับกิจกรรมการประชุมมากที่สุด
11. มีการวางแผนการประเมิน ตลอดจนกำหนดแผนการประเมิน (evaluation
schedule) เป็นขั้นตอน

2.1.8 ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น จะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคลขององค์กรมากน้อย
เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมินว่า ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออะไรและองค์กรได้นำผล
การประเมินไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจังหรือไม่ โดยทั่วไปประโยชน์ที่พึงได้รับจากการประเมินผล
การปฏิบัติงานซึ่งนักวิชาการหลายท่าน (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัมฤทธิ์, 2539 ; ผุสดี รุมาคม, 2542 ;
อ้างถึงในอัญชลี บุญช่วยเหลือ, 2551, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ดังนี้ ทำให้การพิจารณาความดีความชอบ
การเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้ายและการได้รับค่าตอบแทนเป็นไปด้วยความยุติธรรม

1. ทำให้การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้ายและ
การได้รับค่าตอบแทนเป็นไปด้วยความยุติธรรม
2. ทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. ใช้ในการกำหนดโครงการเพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรได้ตามเป้าหมาย
4. ทำให้พนักงานทราบจุดเด่นจุดด้อยของตัวเองและทราบว่าตนเองอยู่ในระดับใด
5. เป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ
6. ส่งเสริมความเข้าใจและสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ
7. ใช้ข้อมูลในการจัดทำแผนด้านบุคลากรได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
8. ช่วยในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น
9. ช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดในการออกแบบงาน

2.1.9 ปัญหาและข้อจำกัดของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น แม้ว่าผู้ประเมินจะทราบถึงรูปแบบวิธีการประเมินอย่างแจ่มชัด บางครั้งก็ยังพบปัญหาและข้อบกพร่อง อาจเกิดจากระบบรูปแบบการบริหารจัดการ ดังนั้นจึงต้องพิจารณาอย่างรอบครอบ

เคสเตเตอร์ (Castetter, 1976 อ้างถึงใน วาสนา จันทรแสงสว่าง, 2548, หน้า 18) เสนอถึง ปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มักพบทั่วไปมี 12 ประการ

1. การประเมินมุ่งที่บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลแทนที่จะมุ่งการทำงานหรือผลงาน
2. เครื่องมือในการประเมินขาดความเที่ยงตรง
3. มีความลำเอียงในการประเมิน
4. การประมาณค่ามักจะได้รับอิทธิพลจากองค์กร
5. ระบบการประเมินไม่ครอบคลุมถึงบุคลากรทุกคน
6. ผลจากการประเมินไม่ได้นำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร
7. การประเมินแบ่งเป็นส่วนๆ เมื่อรวมกันแล้วไม่สะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมของบุคลากร
8. บุคลากรไม่เข้าใจในเกณฑ์การประเมินต่อต้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
9. การปฏิบัติงานไม่ได้ถูกประเมินเพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายองค์กร
10. ขาดการสื่อสารเกี่ยวกับวิธีการประเมินระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน
11. วิธีการประเมินไม่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร
12. วิธีการประเมินไม่ส่งเสริมความพึงพอใจหรือความต้องการระดับสูงของบุคลากร เช่น

ความคิดสร้างสรรค์ ความกล้าแสดงออก

ทางด้านนักวิชาการไทย อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2539, หน้า 87-104 อ้างถึงใน สมศักดิ์ ชื่นขำ, 2548, หน้า 24 - 29) ได้กล่าวถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีข้อจำกัด อันเป็นอุปสรรคหลายประการ ซึ่งแยกพิจารณาได้ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.1 ระบบการประเมิน เป็นข้อจำกัดเกี่ยวกับระบบการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางระบบและดำเนินการให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดไว้มีดังนี้

1) ผู้บริหารรีบร้อนในการวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ต้องการแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่ตนบริหารอยู่นั้นเป็นหน่วยงานที่ทันสมัยมีการบริหารงานบุคคลอย่างเป็นระบบจึงใจร้อนเร่งดำเนินการขาดความรอบครอบในการทำงาน เมื่อดำเนินการใช้ระบบและเกิดปัญหาที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จึงมีความยุ่งยากในการดำเนินการเพราะผู้เกี่ยวข้องกักระบบการประเมินและผู้รับการประเมินต่างคุ้นเคยกับระบบการประเมินที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

2) การนำระบบการประเมินที่จัดทำไว้สำเร็จรูป (Tailor Made) มาใช้อย่างไม่เหมาะสมโดยมิได้คำนึงถึงลักษณะเฉพาะและความต้องการขององค์กรที่มีความแตกต่างกันอาจจะเป็นผลมา

จากองค์กรขาดผู้มีความรู้เข้าใจในการประเมิน หรืออาจเป็นในกรณีการวางระบบการประเมินเป็นไปตามความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของผู้บริหาร แต่ไม่สอดคล้องกับลักษณะขององค์กร

3) มีแต่ระบบแต่ไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามระบบ ไม่ได้นำระบบมาใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง หรือนำมาใช้เพียงครั้งคราวไม่สม่ำเสมอ

4) ถูกแทรกแซงสิทธิในการจัดการประเมินผลการปฏิบัติงานทางอ้อมโดยพนักงานหรือคณะกรรมการลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานทำให้ขาดความโปร่งใสไม่ตรงไปตรงมา

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน ข้อจำกัดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การประเมินมีวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีมาก แต่ละหน่วยงานมีวัตถุประสงค์การประเมินที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เป็นเรื่องยากที่ทุกหน่วยงานในองค์กรเห็นพ้องต้องกันและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

1.3 วิธีการประเมิน

1) ข้อจำกัดของวิธีการประเมินแต่ละแบบที่ให้ผลลัพธ์แตกต่างกัน

2) วิธีการประเมินที่องค์กรหรือหน่วยงานเลือกใช้อาจไม่เหมาะสม ไม่สามารถใช้ประเมินได้อย่างครอบคลุมในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เนื่องจากในองค์กรหรือหน่วยงานเห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

3) วิธีการประเมินบางวิธีมีข้อจำกัดเกี่ยวกับกลุ่มคนที่จะใช้ในการประเมิน

4) ทักษะและประสบการณ์ในการประเมินของผู้ประเมิน

1.4 แบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีข้อจำกัดดังนี้

1) แบบการประเมินมีความยืดหยุ่นน้อย มีข้อจำกัดในการปรับใช้ลักษณะงานต่าง ๆ มีรายการ หรือหัวข้อในการประเมินไม่ครอบคลุมพฤติกรรมและปฏิบัติการได้ทั้งหมด

2) ภาษาที่ใช้ในการประเมินมีลักษณะกำกวม คลุมเครือ ซึ่งอาจทำให้มีความหมายแตกต่างกันไปตามทัศนะของผู้ประเมินแต่ละคน ทำให้ผู้ประเมินอาจตีความหมายตามอำเภอใจของตนหรือประสบการณ์ของตน

3) แบบประเมินแต่ละแบบต่างมีข้อดีและข้อจำกัดในตัวเอง โดยขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการประเมิน โดยปล่อยให้ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาที่ประเมิน

4) มาตรฐานงานกำหนดไว้ในประเมินอาจไม่เหมาะสมหรือดำเนินไปที่จะใช้

5) วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

6) แบบประเมินล้าสมัยไม่เหมาะสมที่จะใช้ในการแสดงความคิดเห็นที่ทำให้

7) ทราบข้อมูลเพียงบางส่วนแต่ไม่อาจบอกรายละเอียดต่าง ๆ ได้ทั้งหมด

2. ผู้เกี่ยวข้องกับการประเมิน มีข้อจำกัดดังนี้

2.1 ผู้บริหารระดับสูง

1) ผู้บริหารระดับสูงขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับแนวความคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการประเมิน

2) ผู้บริหารระดับสูงไม่สนับสนุนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

2.2 ผู้ประเมิน

1) ผู้ประเมินขาดความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความอ่อนแอ และไม่กล้าที่จะรับผิดชอบ ทำให้การประเมินผลออกมาในระดับกลาง

2) ผู้ประเมินมีความลำเอียง พิจารณาประเมินเฉพาะพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยมีได้ คำนึงถึงพฤติกรรมการทำงานของผู้ถูกประเมินที่ผ่านมา ตลอดระยะเวลาที่ประเมินหรือฝังใจกับพฤติกรรม เด่น ๆ หรือข้อบกพร่องเพียงครั้งเดียวหรือบางส่วนที่เกิดขึ้น

3) ผู้ประเมินกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้สูงจนเกินไป เนื่องจากใช้ตนเองเป็น มาตรฐาน หรือมีความคาดหวังในผลการประเมินของผู้ถูกประเมินไว้สูงมาก จึงมีความรู้สึกว่ามีผู้ถูกประเมิน คนใดปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ข้อผิดพลาดนี้จึงเป็นข้อผิดพลาดในลักษณะการประเมินที่ตั้ง มาตรฐานไว้สูงเกินไป

4) ผู้ประเมินไม่ต้องการมีข้อขัดแย้งกับผู้ถูกประเมิน จึงประเมินผลการปฏิบัติงานของ ผู้ถูกประเมินโดยใช้พิจารณาผลการปฏิบัติงานเฉพาะด้านดีของผู้ถูกประเมินเป็นหลัก ไม่พิจารณาหรือให้ ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่เป็นข้อบกพร่อง ข้อผิดพลาดจากประเมินนี้เป็นการประเมินในลักษณะ หลวม ๆ เพื่อให้ผู้ได้รับการประเมินมีความพอใจ

5) ผู้ประเมินขาดความรู้ความเข้าใจในแนวคิดที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินผล การปฏิบัติงาน มีความโน้มเอียงที่จะประเมินผลผู้ถูกประเมินในระดับสูงเกินความเป็นจริงประทับใจ ลักษณะเด่น ๆ ในตัวผู้ถูกประเมินในแบบใช้ความประทับใจบางเรื่องเป็นหลัก

6) ผู้ประเมินไม่ชอบลักษณะการปฏิบัติงานบางอย่างหรือไม่ชอบลักษณะพนักงานบางคน เมื่อผู้ถูกประเมินไปปฏิบัติงานในลักษณะเช่นนั้น ผู้ประเมินก็จะประเมินการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน ออกมาในทางลบทั้งหมด

7) ผู้ประเมินมีแนวโน้มที่จะประเมินผู้ถูกประเมินบางคนต่ำกว่าที่ควรจะเป็นโดยมี สาเหตุจากการคาดหวังสูงต่อผลปฏิบัติงาน หรืออะไร ๆ ที่แตกต่างไปจากผู้ถูกประเมินข้อผิดพลาดนี้ เป็นการเห็นไม่ดีไปทั้งหมด

8) ผู้ประเมินไม่ตระหนักถึงความสำคัญของประโยชน์หรือคุณค่าของการประเมินผล การปฏิบัติงาน จึงประเมินตามความรู้สึกมากกว่าการใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐานข้อผิดพลาดนี้ จึงเป็นการประเมิน แบบใช้ความรู้สึกมากกว่าข้อมูล

9) ผู้ประเมิน ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมินโดยนำตัวเองไปเทียบเคียง ด้วยจึงไม่อาจแยกการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามงานในหน้าที่ของผู้ถูกประเมินได้ ข้อผิดพลาดการ ประเมินในลักษณะนี้จึงเป็นการนำเอาตนเองเข้าไปแข่งขันด้วย

10) ผู้ประเมินให้ความสำคัญหรือคำนึงถึงอายุงานของผู้ถูกประเมินเป็นหลักโดย ตั้งสมมติฐานว่าผู้ถูกประเมินที่มีอายุงานมากจะสามารถทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ เพราะมีประสบการณ์ ในการทำงานมาก ข้อผิดพลาดของการประเมินในลักษณะนี้จึงเป็นการให้ความสำคัญในเรื่องอายุเป็นหลัก

11) ผู้ประเมิน มีอคติหรือสมมติฐานที่ผิด ๆ ต่อผู้ถูกประเมินในเรื่องที่เกี่ยวกับรูปร่าง หน้าตา เชื้อชาติ ศาสนา เผ่าพันธุ์ วรรณะ ข้อผิดพลาดการประเมินในลักษณะนี้ จึงเป็นการที่อนุมานจากความคิด

12) ผู้ประเมินประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมินตามแนวทางที่ตัวเองเข้าใจ กล่าวคือ เมื่อผู้ประเมินเข้าใจว่าตนเองเป็นอย่างไรก็พยายามคาดคะเนหรือจินตนาการผู้อื่นไปในทำนองเดียวกัน ข้อผิดพลาดการประเมินในลักษณะนี้จึงเป็นการประเมินที่เห็นว่ามีอะไรที่เหมือนกันก็จะดีไปหมด

13) ผู้ประเมินเน้นหรือคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะติดตามมาภายหลังการประเมินมากเกินไป โดยคิดว่าหากให้คะแนนการประเมินอยู่ในเกณฑ์ต่ำแล้วอาจเป็นการทำลายหรือบั่นทอนอนาคตของผู้ถูกประเมินที่ได้รับการประเมิน เมื่อมีการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือการขึ้นประเมินค่าจ้าง เงินเดือน ประจำปี ข้อผิดพลาดนี้เป็นแบบที่ผู้ประเมินมีแรงจูงใจต่ำที่จะประเมินตามความเป็นจริง

14) ช่วงเวลาที่ผู้ประเมินสังเกตพฤติกรรมการทำงานของผู้ถูกประเมินเพื่อเก็บข้อมูลไว้อ้างอิงประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีผลต่อการให้คะแนนประเมินความผิดพลาดดังกล่าว เป็นการประเมินที่เก็บข้อมูลไม่ถูกต้องเหมาะสม

15) อิทธิพลของหน่วยงาน (Organizational Influence) ปัญหานี้เกิดจากการที่หัวหน้าหน่วยงานบางคนซึ่งเป็นผู้ประเมิน ต้องการให้หน่วยงานของตนเด่นกว่าหน่วยงานอื่น จึงให้คะแนนผู้ปฏิบัติงานทุกคนซึ่งเป็นผู้ถูกประเมินสูง เพื่อการแสดงว่าตนเองมีความสามารถในการบริหารมากกว่าหน่วยงานอื่น

16) ผู้ประเมินขาดทักษะความชำนาญในการสื่อสารให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน (Feedback) และการแจ้งผลหรือหาหรือผลการปฏิบัติงาน (Performance Interview) กับผู้ถูกประเมินทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จหรือเกิดผลในทางลบต่อความรู้สึกของผู้ถูกประเมินที่ได้รับจากการประเมิน

2.3 ผู้ถูกประเมิน

1) ผู้ประเมินไม่มีโอกาสที่จะได้รับการฝึกอบรมจึงขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เมื่อผลการประเมินไม่เป็นที่พอใจก็ไม่ยอมรับในผลการประเมิน

2) ในบางหน่วยงานถือว่าการดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินเป็นความลับของผู้ถูกประเมิน จึงไม่ได้ต้องการเปิดเผยให้ทราบถึงรายละเอียดในการประเมิน

3) ผู้ถูกประเมินมีทัศนคติไม่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขาดศรัทธาและความเชื่อมั่นในระบบการประเมิน

4) ผู้ถูกประเมินมีความขัดแย้งกับผู้ประเมินจะมีความรู้สึกที่ว่า ผู้ประเมินมีความลำเอียงในการประเมิน ดังนั้น ผู้ถูกประเมินจึงมักไม่ยอมรับในผลการประเมินนั้น

5) ผู้ถูกประเมินไม่เห็นด้วยกับวิธีการประเมิน เมื่อผลการประเมินที่ได้รับไม่ตรงกับความคาดหวัง จึงคิดว่าวิธีการประเมินไม่น่าเชื่อถือหรือไม่เที่ยงตรง

6) การต่อต้านจากผู้ถูกประเมินซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์เป็นสิ่งที่ยากจะเปลี่ยนแปลง ผู้ถูกประเมินอาจแสดงออกโดยการไม่ให้ความร่วมมือในการประเมินหรืออาจปิดบังซ่อนเร้น

7) ความเข้าใจผิดบางประการของผู้ถูกประเมิน ส่วนใหญ่เข้าใจว่าการประเมินผล การปฏิบัติงานจะต้องมีคนดีที่สุดและความเลวที่สุด ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงถูกมองว่าเป็น การคุกคามให้ผู้ที่ต้องการได้ผลการประเมินที่ดีที่สุด จะต้องเหยียบย่ำผู้อื่นให้ด้อยกว่าตนเอง

3. วัฒนธรรมขององค์การ มีข้อจำกัดดังนี้

3.1 องค์การมีความแตกต่างในระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับสูงน้อยในขณะที่ การประเมินต้องการจำแนกผลการปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เพื่อเป็นหนทางให้พนักงานระดับล่างสามารถ ก้าวไประดับสูงขึ้นได้

3.2 การบริหารงานนั้นมีเวลาและทรัพยากรที่ค่อนข้างจำกัด ในขณะที่การประเมินต้อง ใช้เวลานาน ในขณะที่การประเมินให้รางวัลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน

3.3 องค์การยึดระบบอาวุโสและให้รางวัลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ในขณะที่การประเมินให้รางวัลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน

3.4 ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานในองค์กรไม่สามารถแยกแยะได้ว่า ผลการประเมินงานเป็นของบุคคลหนึ่งบุคคลใด ในขณะที่การประเมินต้องการประเมินผลการปฏิบัติงานของ แต่ละคน

3.5 ความคาดหวังต่อระดับและลำดับของการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างรวดเร็ว ในสภาพแวดล้อมที่ผันแปร ในขณะที่การประเมินต้องการข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้เป็นที่ยอมรับได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผล

2.2.1 ความหมายของประสิทธิผล

คำว่าประสิทธิผลมีนักวิชาการทั้งในและนอกประเทศได้ให้ความหมายไว้หลากหลายบางคนกล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลผลิตที่เพิ่มขึ้นในขณะที่พยายามรักษาด้านทุนให้คงที่ แต่บางคนก็กำหนดความหมาย ไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิตและสิ่งป้อนเข้าไป ซึ่งอาจจะเป็นเงินทุน วัตถุดิบหรือ แรงงานก็ได้ (สำนักมาตรฐานการศึกษา. 2545 : 185) คณะผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและขอเสนอ ดังต่อไปนี้

พิทยา บวรวัฒนา (2528, อ้างในพูลศักดิ์ อินทรโยธา. 2538 : 42) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์การ เป็นเรื่องของพิจารณาว่า การประสบความสำเร็จได้เพียงใดในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพ ขององค์การที่ตั้งใจหรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

สมพงศ์ เกษมสิน (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์. 2536 : 21) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นหลัก เป็นเรื่องของ การนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังมาพิจารณาและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจาก การปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัด หรือไม่มีประสิทธิภาพได้

มัทนา สุวรรณเรือง (2536 : 7) ได้ให้ความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์การหมายถึงความสามารถ ขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจ ในงานและองค์กรโดยรวม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2540 : 79) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลเป็นความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์

สำนักงบประมาณ (2545 : 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุเป้าหมายของการใช้ทรัพยากร การบริหารกิจกรรม ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกระบวนการบริหารขององค์กร ซึ่งได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานขององค์กรโดยรวม

2.2.2 การประเมินประสิทธิผล

ประสิทธิผลเป็นการศึกษาถึงผลที่ได้รับ (Effect) ของงานบริการ ลักษณะกิจการหรือกิจกรรมสนับสนุนในการลดปัญหาทางสุขภาพ หรือปรับปรุงสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจให้ดีขึ้น ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงวัดระดับของการบรรลุจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่คาดหวังไว้ตามแผนงาน การบริการลักษณะกิจการที่กำหนดไว้ การวัดประสิทธิผลมุ่งหมายที่จะปรับปรุงการกำหนดแผนของงานหรือหน้าที่และโครงสร้างของการบริการและลักษณะของกิจการ โดยการวิเคราะห์ขอบเขตของการบรรลุจุดมุ่งหมายของแต่ละงาน โดยที่ควรพยายามให้สามารถวัดในเชิงปริมาณให้ได้ ส่วนในกรณีที่ยังไม่สามารถทำได้ก็ให้ใช้วิธีวัดเชิงคุณภาพในเรื่องที่เกี่ยวกับความสอดคล้องและประโยชน์ที่ได้รับ โดยการวิเคราะห์เชิงอัตวิสัยและเห็นภาพเพื่อให้เกิดความประทับใจเช่นนี้จะสิ้นสุดเมื่อสามารถหาตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมของงานที่ได้ การประเมินประสิทธิผลควรรวมถึงการประเมินความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจของชุมชนที่มีต่อผลที่ได้รับของงานบริการ และลักษณะกิจการ ถ้าเป็นไปได้ควรประเมินความคุ้มค่าในแง่ประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย (Cost-effectiveness) ด้วย นอกจากนี้ “ประสิทธิผล” นับเป็นผลที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของงานตามที่ตัวชี้วัดกำหนดไว้ด้วยอีกนัยหนึ่ง “ประสิทธิผล” อาจหมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์กับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้ การประเมินประสิทธิผลที่ทำได้กันเสมอ ๆ ในทางสาธารณสุข เช่น การหาอัตราความครอบคลุมของการให้วัคซีน อัตราการหายขาดของผู้ป่วยโรคที่ขึ้นทะเบียนรักษาไว้ เป็นต้น (สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2545 : 51)

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533 : 314) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูงสุดโดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 22) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลไว้ 2 แนวทาง

1. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น แต่ไม่ได้ก้าวล่วงไปถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. การวัดประสิทธิผลในแง่การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยพิจารณาในแง่เชิงปริมาณ คุณภาพ ความเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย

สรุปได้ว่า แนวทางในการศึกษาประสิทธิผล เป็นการศึกษาในรูปแบบของการประเมินความรู้สึกของประชาชนในชุมชนที่มีต่อผลลัพธ์ของงานหรือบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมาย รวมตลอดถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แต่ในการวิจัยครั้งนี้ การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มุ่งประเมินความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อผลลัพธ์ของงานโดยไม่คำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ขององค์การ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) ในประเทศไทยเกิดขึ้นหลังจากมีปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจและการเงินในปี พ.ศ. 2540 โดยสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ได้ทำเอกสารนำเสนอรัฐบาล เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2542 (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย 2541 : 16) คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้เร่งหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองให้สังคมไทย โดยจัดทำเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี และได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไปเล่ม 116 ตอนที่ 633 วันที่ 10 สิงหาคม 2542 ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานทุกกระทรวง ทบวง กรม ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

2.3.1 ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

คำว่า Good Governance มีผู้แปลที่ใช้เป็นภาษาไทยที่ใช้กันมาก 3 คำ คือ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี การบริหารบ้านเมืองที่ดี และธรรมาภิบาล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยจะใช้การบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดี ในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ตรงกับพระราชบัญญัติเทศบาล และพระราชกฤษฎีกา ซึ่งเป็นเนื้อหาหลักของการวิจัยครั้งนี้สถาบันพระปกเกล้า (2544 : 7 - 9) ได้รวบรวมความหมายของ Good Governance ได้ให้ความหมายของ Good Governance ว่าเป็นลักษณะและวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมือง เพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อการพัฒนา ดังนั้นธนาคารโลก (World Bank) ชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาลเพื่อช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ที่ทำให้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา อีกทั้งระบบราชการฝ่ายนิติบัญญัติและสื่อที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบและตรวจสอบได้ องค์การสหประชาชาติ (United Nations) ให้ความสำคัญกับ Good Governance เพราะเป็นหลักการพื้นฐานในการสร้างความเป็นอยู่ของคนในสังคมทุกประเทศให้มีการพัฒนาที่เท่าเทียมกัน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การดำเนินการนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อกระจายอำนาจให้เกิดความโปร่งใสธรรมาภิบาล คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนและสังคมอย่างเท่าเทียมกัน และมีคำตอบพร้อมเหตุผลที่สามารถชี้แจงกันได้

United Nations and Development Program (UNDP) นิยามของคำว่า Good Governance ว่าหมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมือง การบริหาร และภาคเศรษฐกิจที่จะจัดการกิจการของประเทศ

ในทุกระดับ ประกอบด้วยกลไก กระบวนการ และสถาบันต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ปกป้องสิทธิของตนเองตามกฎหมาย และแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกับหลักการของการมีส่วนร่วมความโปร่งใส ความรับผิดชอบการส่งเสริมหลักนิติธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดลำดับความสำคัญทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ยืนอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันทางสังคม และเสียงของคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับการพิจารณาในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนา

ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (The Asian Development Bank) กล่าวว่า Good Governance คือ การมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล หมายถึง การมีบรรทัดฐานเพื่อให้มีความแน่ใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้

องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น – JICA กล่าวถึง Good Governance ใน “Participatory Development and Good Governance Report of the Aid Study Committee (1995)” ว่าเป็นรากฐานของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม โดยกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ที่จะส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนพึ่งตนเองได้ และมีความยุติธรรมทางสังคม ในประเทศไทยได้มีองค์กรที่เกี่ยวข้องและบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2554 : 1) ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึง กติกา กฎเกณฑ์ ที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรมที่ใช้ในการธำรงรักษาสังคม บ้านเมืองและสังคม อันหมายถึงการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในทุก ๆ ด้านและทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์การและกลไกองค์กรของรัฐบาล และที่ไม่ใช่แค่ส่วนราชการแต่หมายรวมถึง องค์กรเอกชน ชมรม สมาคม นิติบุคคลเอกชนและอื่น ๆ

ธีรยุทธ บุญมี (2541 : 2) ได้ให้ความหมาย การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึง กระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไปในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้ การบริหารประเทศที่ดีควรเป็นความร่วมมือแบบสื่อสาร 2 ทาง ระหว่างรัฐบาลประชาธิปไตยและฝ่ายสังคมเอกชน องค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ (NGOs) โดยเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การร่วมมือกันกำหนดนโยบาย และการจัดการตนเอง ของภาคทางสังคมเพิ่มมากขึ้นเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นธรรมมากขึ้น

เสนห์ จามริก (2541 : 8) ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึง ระบบการปกครองที่อำนาจรัฐสะท้อนและสนองตอบต่อปัญหาความต้องการของคนส่วนใหญ่ ซึ่งจะเห็นว่า มีตัวละครในด้านหนึ่ง คือ อำนาจอธิปไตย และอีกด้านหนึ่งคือคนส่วนใหญ่ของประเทศการที่จะทำให้เกิดมีการปกครองที่ดี รัฐต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่โดยต้องมีตัวเชื่อมก็คือ ประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน ถ้าไม่มีตัวเชื่อมสองตัวนี้ Good Governance ไม่สามารถเกิดการสร้าง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) ได้ตามที่ต้องการ

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2541 : 3) ได้ให้ความหมายการบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึง การที่กลไกของรัฐทั้งการเมืองและการบริหาร มีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อสาธารณะ โดยให้ความสำคัญกับภาครัฐและรัฐบาลเป็นด้านหลัก

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า หมายถึง การมีระบบโครงสร้างและการมีกระบวนการและความสัมพันธ์ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของรัฐซึ่งมีการบริหารจัดการที่ดี

อนันท์ ปันยารชุน (2542 : 2) กล่าวถึง การบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่าเป็นผลลัพธ์ของการจัดการกิจกรรมซึ่งบุคคลและสถาบันทั่วไป ภาครัฐและเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกันได้กระทำลงไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลายและขัดแย้งกันได้

ประเวศ วะสี (2542 : 4) ได้ให้ความหมายของการบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า หมายถึง สังคมประกอบด้วยภาคสำคัญ ๆ ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน การให้ความสำคัญกับองค์กรประชาสังคม ซึ่งมีส่วนในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนเมื่อพิจารณาถึงการบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีก็จะรวมถึงความโปร่งใสความถูกต้องของสามภาค ดังกล่าว

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543 : 35) ได้ให้ความหมายของการบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า หมายถึง กลไกการทำงานของหน่วยงานใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล ระบบราชการ หรืออะไรก็ตามที่มีรูปแบบวิธีการบริหารจัดการที่ดีโดยพิจารณาสามเรื่องหลัก ๆ ได้แก่ หลักการและวิธีการที่ดี และผลลัพธ์ดีมีคุณภาพด้วย ซึ่งต้องมีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความเป็นธรรมโปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อ

2.3.2 หลักการบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544 : 2) ได้กล่าวถึงหลักการบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีสำหรับหน่วยงานราชการ โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการให้บริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ให้หน่วยงานราชการนำหลักการบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไปใช้ในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยหลักการ 6 ประการดังนี้

1. หลักการมีส่วนร่วมของสาธารณชน (Public Participation) คือ กระบวนการที่ประชาชนมีโอกาสและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน (Equity) ไม่ว่าจะเป็นโอกาสในการเข้าร่วมทางตรงหรือทางอ้อมผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎรโดยชอบธรรม มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมอย่างเสรีนี้รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชน และให้เสรีภาพแก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่สาธารณะชนจะมีส่วนร่วม คือ การมีรูปแบบการปกครองและบริหารงานที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization)

2. หลักความสุจริตและโปร่งใส (Honesty and Transparency) คือกลไกการบริหารที่มีความสุจริตโปร่งใส ซึ่งรวมถึงการมีระบบกติกาและการดำเนินงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมาประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีเป็นธรรม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานกำกับดูแล และประชาชนสามารถตรวจสอบติดตามผลได้

3. หลักพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) คือ ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ที่มีต่อสาธารณชนโดยมีการจัดองค์กร หรือการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็นการดำเนินงานเพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรม ในความหมายนี้จะรวมถึงการที่มี Bureaucracy Accountability และ Political Accountability ซึ่งจะมีความหมายที่มากกว่าความรับผิดชอบเฉพาะต่อผู้บังคับบัญชา หรือกลุ่มผู้เป็นฐานเสียงที่ให้การสนับสนุนทางการเมืองแต่จะครอบคลุมถึงพันธะความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมโดยรวมการที่จะมีพันธะรับผิดชอบต่อสังคมเช่นนี้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องพร้อมและสามารถที่จะถูกตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะซึ่งคุณลักษณะของความโปร่งใสของระบบจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้าง Accountability

4. หลักกลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political Legitimacy) คือเป็นกลไกที่มีองค์ประกอบของผู้ที่เป็นรัฐบาลหรือผู้ที่เข้าร่วมบริหารประเทศที่มีความชอบธรรมเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมโดยรวม ไม่ว่าจะโดยการแต่งตั้งหรือเลือกตั้ง แต่จะต้องเป็นรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่ามีความสุจริต มีความเที่ยงธรรม และมีความสามารถที่จะบริหารประเทศได้

5. หลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair Legal Framework and Predictability) คือ กรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมสำหรับกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งกฎหมายที่มีการบังคับใช้และสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกฎหมายที่ชัดเจนซึ่งคนในสังคมทุกส่วนเข้าใจ สามารถคาดหวังกและรู้ว่าจะเกิดผลอย่างไรเมื่อดำเนินการตามกฎหมายของสังคมจะเป็นหลักประกันความมั่นคง ความศรัทธา และความเชื่อมั่นของประชาชน

6. หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) คือ เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์กร และการจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม ซึ่งมีการดำเนินการให้สาธารณะที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจและกระตุ้นการพัฒนาของสังคมในทุกด้าน ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศไทย (2541 : 6) ได้กล่าวถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เพื่อประโยชน์ของประชาชน ดังนี้

6.1 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

- 1) การทำงานอย่างมีหลักการและความรับผิดชอบตรวจสอบได้
- 2) การทำงานที่มีความยุติธรรมมีจริยธรรมและมีประสิทธิภาพ
- 3) การทำงานที่ให้ประชาชน ชุมชนมีส่วนร่วมหรือตระหนักในอำนาจของตนเอง

ใช้อำนาจเป็นธรรม

- 4) มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ตลอดเวลา

6.2 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีองค์ประกอบ 5 ประการ

- 1) มีความสุจริต ความถูกต้อง ความเป็นธรรม
- 2) มีการเปิดเผย และเกิดความโปร่งใส

- 3) มีความยุติธรรม ทัดเทียม เสมอภาค สังคมมีส่วนร่วมทุกกรณี
- 4) มีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำด้วยตนเองหรือมีกลไกที่ดีในการตรวจสอบ
- 5) มีความเข้มแข็งทางสติปัญญา สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้ เนื่องจากสิ่งต่าง ๆ

มีความซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอด

6.3 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีองค์ประกอบ 6 ประการ

- 1) การมีส่วนร่วมของผู้ได้รับผลกระทบ
- 2) ความโปร่งใสมีการเปิดเผย ตรวจสอบได้รับรู้ได้ ในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ
- 3) มีความรับผิดชอบที่ชัดเจน สามารถรับผิดชอบต่อผลการกระทำนั้น ๆ ได้
- 4) มีความรับผิดชอบในกฎเกณฑ์ โดยการตัดสินใจจากกฎเกณฑ์ต้องมีความยุติธรรม

ชัดเจนอธิบายได้ด้วยหลักความเป็นจริง

- 5) มีความชอบธรรมในอำนาจและเปิดเผย
- 6) การมีประสิทธิภาพมีประสิทธิภาพและประหยัดในการดำเนินการและปฏิบัติงาน

6.4 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีองค์ประกอบ 3 ประการ

- 1) มีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณชนได้รับทราบด้วยการปฏิบัติ
- 2) มีการทำประชาพิจารณ์ตอบข้อซักถามสาธารณะเป็นครั้งคราว
- 3) มีการกระจายอำนาจการบริหารจากผู้บริหารสู่ชุมชน

ในการกำกับดูแลการบริหารทรัพยากรสินค้านักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546 : 43 - 56) ได้กล่าวถึง การบริหารตามหลักการการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีโดยได้เน้นถึงวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผล การปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวมโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากรัฐ ดังนี้

1. การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น และสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐ
2. การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้
3. กรณีที่ภารกิจใดส่งผลกระทบต่อประชาชนต้องรับพิจารณาความเห็นและชี้แจงให้ประชาชนได้รับรู้และมีส่วนร่วมมากขึ้น
4. ข้าราชการต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชน ผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสม
5. กรณีพบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขโดยเร็ว

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results) โดยมีตัวชี้วัด (Indicators) ที่เป็นรูปธรรมซึ่งจะสามารถสะท้อนผลงานว่ามีความสอดคล้องเป็นแนวเดียวกันกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้ และผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไปอย่างมีประสิทธิภาพการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยให้ส่วนราชการกำหนดแผนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์ที่จะชี้วัดผลลัพธ์ของงานได้ ดังนี้

1. การปฏิบัติงานของส่วนราชการต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้อย่างชัดเจนโดยดำเนินการ ดังนี้
 - 1.1 ภารกิจต่าง ๆ ต้องมีแผนปฏิบัติงานขึ้นไว้ล่วงหน้า
 - 1.2 แผนปฏิบัติงานต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับระยะเวลางบประมาณที่จะต้องใช้ เป้าหมายผลสัมฤทธิ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ
 - 1.3 มีระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผน
 - 1.4 กรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องปรับแก้ไขแผนให้เหมาะสม
2. การบริหารราชการแบบบูรณาการ มีแนวทางดังนี้
 - 2.1 กรณีหลายส่วนราชการมีภารกิจเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันให้ส่วนราชการ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้การบริหารจัดการ (การวางแผน + การใช้ทรัพยากร + การดำเนินการ) เกิดผลสำเร็จในภารกิจตามเป้าหมายที่เป็นเอกภาพเดียวกัน
 - 2.2 เนื่องจากมีการบริหารราชการแบบบูรณาการจังหวัดและในต่างประเทศ จึงให้ส่วนราชการทุกแห่งมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ โดยใช้การมอบอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546
3. การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้
 - 3.1 ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง
 - 3.2 ต้องสามารถประมวลผลความรู้นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์
 - 3.3 ต้องมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม
 - 3.4 ต้องมีการสร้างการมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการ

4. ความตกลงในการปฏิบัติงานโดยกำหนดให้มีการทำความตกลงในการปฏิบัติงาน (Performance Agreement) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติในแต่ละเรื่อง ดังนี้

4.1 ความตกลงระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวง

4.2 ความตกลงระหว่างปลัดกระทรวงกับอธิบดี หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ที่ต้องรับผิดชอบปฏิบัติภารกิจตามแผน

5. การกำหนดแผนบริหารราชการ กำหนดให้จัดทำแผนต่างๆ ดังนี้

5.1 แผนบริหารราชการแผ่นดิน เป็นแผนการบริหารที่รัฐบาลมีระยะเวลา 4 ปี ซึ่งแปลงมาจากนโยบายรัฐบาล โดยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีหรือสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีหรือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหรือสำนักงานงบประมาณเป็นผู้จัดทำ โดยต้องจัดทำภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รัฐบาลแถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้วเป็นแผนพัฒนาชาติมีผลผูกพันทุกส่วนราชการต้องนำไปปฏิบัติ

5.2 แผนนิติบัญญัติ เป็นการจัดทำแผนด้านกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย โดยสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาหรือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ร่วมกันเป็นผู้จัดทำ แผนนิติบัญญัติแล้วทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนำไปจัดทำกฎหมายต่อไป

5.3 แผนปฏิบัติราชการเป็นแผนงานทุกส่วนราชการที่แปลงจากแผนบริหารราชการแผ่นดิน โดยจัดทำเป็น 2 ระยะ คือ

1) แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี

2) แผนปฏิบัติราชการประจำปี

3) ความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนายกรัฐมนตรี หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ กำหนดวิธีการทำงานของส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักการ ดังนี้

1. หลักความโปร่งใส ต้องมีการประกาศเป้าหมาย แผนงาน เวลา งบประมาณที่ใช้และเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้

2. หลักความคุ้มค่า

2.1 ต้องจัดทำบัญชีต้นทุนและรายจ่ายต่อหน่วยของการบริการสาธารณะเพื่อใช้สำหรับเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์

2.2 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติให้มีหน้าที่ตรวจสอบความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจแห่งรัฐ

2.3 การจัดซื้อจัดจ้างต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม

3. หลักความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ (หลักความรับผิดชอบ)

3.1 กรณีที่ส่วนราชการให้ความเห็นชอบ อนุญาตระหว่างกันต้องดำเนินการภายใน 15 วัน เว้นแต่ได้ประกาศไว้ล่วงหน้าว่าต้องเกิน 15 วัน เพราะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนกฎหมาย ถ้าเห็นชอบหรืออนุมัติเกินเวลาข้าราชการที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการที่ต้องเป็นผู้ให้ความเห็นชอบหรืออนุมัติต้องรับผิดชอบ

3.2 การวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาส่วนราชการต้องพิจารณาวินิจฉัย โดยเร็วหลีกเลี่ยงการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณา

3.3 กรณีที่เป็นการพิจารณาในรูปแบบคณะกรรมการให้มีผลผูกพันผู้แทนส่วนราชการ แม้จะมีได้เข้าร่วมประชุม และต้องมีการบันทึกฝ่ายข้างน้อยไว้ด้วย

3.4 การสั่งราชการต้องเป็นลายลักษณ์อักษรถ้าด้วยวาจาต้องบันทึกคำสั่งนั้นไว้

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ

1.1 ส่วนราชการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่ผู้ดำเนินการเรื่องนั้น ๆ โดยตรงและให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

1.2 ส่วนราชการต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตามกำกับดูแลการใช้อำนาจ และความรับผิดชอบของผู้รับมอบและผู้มอบ

1.3 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะกำหนดหลักเกณฑ์ การกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และการลดขั้นตอน ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติได้

1.4 ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ เพื่อเปิดเผยให้ประชาชนตรวจสอบได้

2. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

2.1 กระทรวงต้องจัดให้มีศูนย์บริการร่วม

2.2 กระทรวงต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ และแบบพิมพ์ที่จำเป็นในศูนย์บริการร่วมและพร้อมให้บริการประชาชนอย่างครบถ้วน

2.3 หากศูนย์บริการร่วมมีปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการเพราะกฎระเบียบวิธีการ ให้ส่วนราชการแจ้ง คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อเสนอปรับปรุงต่อไป

2.4 การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของกระทรวงให้รวมทั้งจังหวัดและอำเภอด้วย

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

1. การทบทวนภารกิจ

1.1 ส่วนราชการทบทวนภารกิจ ตามระยะเวลาที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กำหนดเพื่อตรวจสอบว่าภารกิจใดมีความจำเป็นต้องดำเนินการต่อไปหรือไม่หากเห็นควรเปลี่ยนแปลงเสนอ คณะรัฐมนตรีเพื่อปรับปรุงอำนาจหน้าที่

1.2 กรณีที่คณะกรรมการการพัฒนาบรรษัทการวิเคราะห์ความจำเป็นของภารกิจ ส่วนราชการใดแล้ว อาจเสนอคณะรัฐมนตรีการปรับปรุงภารกิจอำนาจหน้าที่โครงสร้างหรืออัตรากำลัง

2. การทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

2.1 ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจและทบทวนกฎระเบียบเพื่อยกเลิกปรับปรุง หรือ ให้มีขึ้นใหม่เพื่อให้ทันสมัย ลดภาระของประชาชนโดยรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย

2.2 สำนักคณะกรรมการกฤษฎีกามีหน้าที่ตรวจสอบ กฎระเบียบของทุกส่วนราชการ ถ้าไม่เหมาะสมทันสมัยหรือเป็นภาระให้เสนอแก้ไขปรับปรุง หรือยกเลิกหากส่วนราชการไม่เห็นด้วยให้เสนอ คณะรัฐมนตรีวินิจฉัย

หมวด 7 การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

1. การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนราชการที่มีภารกิจการให้บริการประชาชน หรือต้องติดต่อประสานงานกับส่วนราชการด้วยกัน และต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศ ให้ประชาชนและข้าราชการทราบทั่วกัน ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ตรวจสอบงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด และ คณะกรรมการพัฒนาบรรษัทการ สามารถพิจารณากำหนดเวลาแล้วเสร็จได้หากเห็นว่าไม่เหมาะสม

2. การจัดระบบสารสนเทศ

2.1 ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อบริการประชาชน

2.2 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศต้องจัดให้มีระบบสื่อสารสนเทศกลาง

3. การรับฟังข้อร้องเรียน

3.1 ส่วนราชการต้องจัดให้มีการตอบคำถามเกี่ยวกับงานให้บริการประชาชนและ มีกำหนดเวลาชัดเจน

3.2 ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนข้อเสนอแนะความคิดเห็นจากประชาชนต้อง ดำเนินการให้ลุล่วงและแจ้งข้อมูลให้ผู้แจ้งทราบ

3.3 ส่วนราชการที่ออกกฎหมายให้ส่วนราชการอื่นปฏิบัติ มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎหมาย นั้นเป็นอุปสรรค ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ล้ำซ้ำหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการ หรือที่ราชการให้ผู้ออกกฎหมายพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

4. การเปิดเผยข้อมูล

4.1 ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติราชการให้ทราบ เว้นแต่กรณีที่เป็น ความลับเพื่อความมั่นคงรักษาความสงบเรียบร้อยคุ้มครองสิทธิของประชาชน

4.2 ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายการจัดซื้อจัดจ้าง สัญญา เว้นแต่ข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มครองตามกฎหมาย

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

1. การประเมินผล โดยผู้ประเมินอิสระเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจความพึงพอใจ ผู้รับบริการและความคุ้มค่าในภารกิจ

2. การประเมินผลประสิทธิภาพในการบังคับบัญชา
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการเฉพาะตัวกับส่วนประโยชน์ของหน่วยงาน
4. หากผลการประเมินส่วนราชการดีให้มีการจัดสรรเงินเป็นเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพ

หมวด 9 บทเบ็ดเตล็ดเป็นเรื่องทั่วไป เช่น การให้อำนาจคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี ซึ่งอาจกำหนดให้ส่วนราชการปฏิบัตินอกเหนือพระราชกฤษฎีกานี้ก็ได้

จากแนวคิดและความเห็นของนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ และการเมือง การปกครองดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นการบริหารงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประโยชน์และเกิดความคุ้มค่า ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับการวิจัยครั้งนี้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จะนำไปใช้ คือ การบริหารงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างมีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางของการได้รับบริการจากรัฐบาลปฏิบัติการกิจของเทศบาลต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้ ภารกิจใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนต้องรับพิจารณาและชี้แจง ให้ประชาชนได้รับรู้และมีส่วนร่วมมากขึ้น รวมตลอดถึงมีการสำรวจความพึงพอใจของสังคมและประชาชน เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

2.4 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อยซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

อีมีล เจ ซัดดี (Emile J. Sady, 1989 : 116) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ระดับจากรัฐซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเองรวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นใดก็ได้

แฮร์ริส จี มอนตากู (Harris G. Mongtagu, 1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งแบบอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานการบริหารส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่ ๆ แต่อย่างใด

เดเนียล วิท (Danial Wit, 1967 : 101 - 103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้

ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมี องค์การของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของ รัฐบาลมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1958 : 101 - 103) นิยามคำว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จอห์น เจ คลาร์ก (John J. Clark, 1957 : 87 - 89) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ใดใดโดยเฉพาะและหน่วย การปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วิลเลียม เอ ร็อบสัน (William A. Robson, 1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

โกวิท พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง (2547 : 7) มีความเห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่ทำหน้าที่บริหารงานในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหาร และกำหนด นโยบายของตนเอง รวมทั้งหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบกฎหมายที่บัญญัติไว้ เพื่อประโยชน์ของรัฐและ ของประชาชนในท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย โดยอิสระตามสมควรราชการ ส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย หรืออีกนัยหนึ่ง การปกครองท้องถิ่นคือการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น นั้น ๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลาง ที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง

วุฒิสาร ตันไชย (2547 : 1) ให้ทัศนะว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลกลางได้ กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่และประชากรเป็น ของตัวเอง โดยองค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจ จากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ การตรวจสอบ

การทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

จรรยา สุภาพ (2531 : 146 - 147) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครอง ซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น มักมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนปกครองตนเอง สามารถมีองค์การในทางการปกครองที่จะสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น ตลอดจนการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตการปกครองนั้น ๆ ส่วนใหญ่การปกครองท้องถิ่นมักจะเป็นนิติบุคคล อาจประกอบด้วย ผู้แทนราษฎร ตั้งเข้ามาเพื่อปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง

โดยสรุปแล้วการปกครองท้องถิ่น คือการที่รัฐบาลกลางให้อำนาจและกระจายอำนาจการบริหารงานของท้องถิ่น โดยมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อรองรับภาระงานต่าง ๆ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของท้องถิ่น รวมไปถึงการติดตามประเมินผล ตรวจสอบการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของท้องถิ่น

2.4.2 หลักการของการปกครองท้องถิ่น

จากเนื้อหาที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลากหลายท่านทั้งต่างประเทศและในประเทศให้ความหมายหรือนิยามต่าง ๆ เอาไว้ โดยสามารถประมวลเป็น “หลักการปกครองท้องถิ่น” ในสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งเป็นนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

- 3.2 สิทธิเป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ เมืองครฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

2.4.3 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยพลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอุปไทย (อนันต์ อนันตกุล อ้างใน ชูวงศ์ ฉายบุตร, 2539 : 31)

จากการทบทวนองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า เป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายส่วนกลาง มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นและฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทน ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.4 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจากภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติ

บัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

2.4.5 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารการเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

- การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาก็ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการ

ต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

2.4.6 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบ ควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือนโยบายที่รัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม การกำจัดขยะมูลฝอย
2. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
3. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา
4. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงจมน้ำ การจัดตลาดและงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

2.4.7 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศไทยโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็น

รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2542) เกือบ 66 ปีแล้ว

1. ความเป็นมา

พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่ง ขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483

พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมาย พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2496 (โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ) จนถึงปัจจุบัน (2541) ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ.เทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2542

2. หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. จำนวนของประชากรในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลขึ้นได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12,000,000 บาท ขึ้นไป

1.2 มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คน ขึ้นไป

1.3 ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับในกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้ หรือกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ ก็ให้จังหวัดรายงานไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้ โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

2.1 ท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องที่ที่มีใช้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

- (1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- (2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- (3) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คน ขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

3.3 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

3. โครงสร้างเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี

สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำในเทศบาล จะมีโครงสร้างทางเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่งเรียกว่า พนักงานเทศบาล

1) สภาเทศบาล

ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งคอยควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหารอันเป็นวิถีทางแห่งการถ่วงดุลอำนาจ กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลนี้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 5 ปี (ปัจจุบันมีการแก้ไขให้อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี) ทั้งนี้จำนวนสมาชิกสภาเทศบาล จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ดังนี้

- 1.1 สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน
- 1.2 สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน
- 1.3 สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่งโดยให้ผู้ว่าราชการแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล กล่าวคือ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้เรียกประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกภายใน 90 วัน นับแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเสร็จสิ้นแล้ว ให้สมาชิกสภาเทศบาลประชุมเลือกกันเองจากสมาชิกด้วยกัน จะเลือกบุคคลอื่นนอกจากสมาชิกสภาเทศบาลไม่ได้ ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล ควบคุมบังคับบัญชาข้าราชการความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

2) คณะเทศมนตรี

ฝ่ายบริหารกิจการของเทศบาล ได้แก่ คณะเทศมนตรีซึ่งอำนาจในการบริหารงานอยู่ที่คณะเทศมนตรี โดยคณะเทศมนตรีเลือกมาจากสมาชิกสภาเทศบาลที่สมาชิกสภาเทศบาลมีมติเห็นชอบ ซึ่งประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และเทศมนตรี อีก 2- 4 คน ตามฐานะเทศบาล คือ

ก. กรณีที่เป็นเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีได้ 2 คน ซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้ว มีจำนวน 3 คน

ข. กรณีที่เป็นเทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีได้ 4 คน ซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 5 คน สำหรับเทศบาลเมืองที่มีรายได้จากการจัดเก็บปีละ 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้มีเทศมนตรีเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคน

3) พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างกับคณะเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบและภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาลโดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ

4. โฉมหน้าเทศบาลในยุค 2000

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ได้กำหนดโครงสร้างเทศบาลให้มีองค์ประกอบดังนี้

1. โครงสร้างให้เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนคร และเทศบาลเมือง ภายหลังที่สมาชิกสภาเทศบาลนครหรือเทศบาลเมืองครบวาระ หรือมีเหตุต้องยุบสภาไป

2. เทศบาลตำบล ให้มีทางเลือกกว่า เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง

จึงกล่าวได้ว่า เทศบาลใดจะใช้โครงสร้างแบบคณะรัฐมนตรีก็จะมีโครงสร้างดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น แต่หากเทศบาลใดใช้โครงสร้างแบบนายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีก็จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรง

และคณะผู้บริหารจะประกอบด้วยนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่มาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี ตามจำนวน ดังนี้

เทศบาลตำบล	ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
เทศบาลเมือง	ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
เทศบาลนคร	ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

และกฎหมายได้ให้อำนาจนายกเทศมนตรีแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เลขาธิการนายกเทศมนตรี เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม พ.ร.บ.เทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ระบุว่า วันที่ 1 มกราคม 2550 เป็นต้นไป ก็จะจัดให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงทุกแห่งหรือจะใช้โครงสร้างแบบให้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้เลือกคณะเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนโดยการลงประชามติ

การลงประชามติดังกล่าว กฎหมายกำหนดให้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลนั้น ไม่น้อยกว่าหนึ่งในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้น ยื่นคำร้องต่อคณะกรรมการการเลือกตั้ง ขอให้จัดให้มีการลงประชามติ ทั้งนี้ การยื่นคำร้องดังกล่าวต้องดำเนินการภายใน 360 วัน ก่อนครบวาระของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ขณะนั้น และจะกระทำในวาระของสภาเทศบาลนั้นได้เพียงครั้งเดียว

นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดนโยบายไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาล ให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย

(2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

(3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขาธิการนายกเทศมนตรี

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

(6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

5. อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

ปกติสภาเทศบาลจะทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

เทศบัญญัติ คือ กฎข้อบังคับของท้องถิ่น ซึ่งมีผลใช้บังคับได้เฉพาะในเขตเทศบาลนั้นๆ เท่านั้น โดยสภาเทศบาลเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทกฎหมาย ในกรณีต่อไปนี้

ก. เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

ข. เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตราเทศบัญญัติ หรือใช้อำนาจตราเทศบัญญัติ เพื่อปฏิบัติการไปตามกฎหมายฉบับนั้นๆ

สำหรับการพิจารณาตราเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี ถือว่าเป็นการใช้อำนาจสูงสุดในการควบคุม ถ้าหากร่างดังกล่าวไม่ได้รับการเห็นชอบจากเทศบาลแล้ว นั่นหมายถึงว่าคณะเทศมนตรีสิ้นสุดในหน้าที่ (เพราะการไม่เห็นด้วยของเทศบาลมีความหมายถึงการไม่ยอมรับของประชาชนในท้องถิ่นด้วย) โดยมีเงื่อนไขที่น่าสังเกตว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องเห็นชอบด้วย และในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยนั้น การตัดสินใจขั้นสุดท้ายจะขึ้นอยู่กับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่าจะดำเนินการอย่างไร

ส่วนในการตราข้อบัญญัติทั่วไปจะมีหลักการคล้ายกัน แต่ต่างกันตรงที่ว่าร่างดังกล่าวจะได้รับการวินิจฉัยขั้นสุดท้ายจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วย

2. อำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลมีอำนาจในการควบคุมคณะเทศมนตรีซึ่งเป็นฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรการควบคุมที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ

2.1 การตั้งกระทู้ถาม

สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิที่จะตั้งกระทู้ถามคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีในข้อความใด ๆ ที่เกี่ยวกับการงานในหน้าที่ได้ ถ้าหากสมาชิกสภาเกิดสงสัยหรือมีข้อข้องใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรี หรือเมื่อเล็งเห็นว่าการกระทำใด ๆ ของฝ่ายบริหารอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้นายกเทศมนตรีหรือเทศมนตรีนั้น ๆ จะต้องตอบกระทู้ถามให้สมาชิกสภาหายข้องใจ แต่ฝ่ายบริหารมีสิทธิที่จะไม่ตอบกระทู้ถามก็ได้ ถ้าเห็นว่ายังไม่สมควรตอบเพราะถ้าหากตอบไปแล้วจะเกิดความไม่ปลอดภัยหรือเสียประโยชน์ที่สำคัญของเทศบาล

2.2 การเปิดอภิปราย

กฎหมายว่าด้วยเทศบาลได้ให้สิทธิแก่สมาชิกสภาเทศบาล ขอเปิดอภิปรายต่อคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีคนใดคนหนึ่งได้ ซึ่งต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการที่กำหนดไว้ เช่น มีข้อกล่าวหาคณะเทศมนตรีว่าปฏิบัติงานไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ ละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่และมีความประพฤติเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่ง ฯลฯ

2.3 การอนุมัติงบประมาณประจำปี

ก่อนที่จะมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในรอบปีต่อไป คณะเทศมนตรีจะต้องเสนองบประมาณประจำปีเพื่อขออนุมัติต่อสภาเทศบาลเสียก่อน และเมื่อสภาได้อนุมัติแล้วจึงจะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ การที่กำหนดให้ต้องเสนออนุมัติงบประมาณก่อนนั้น เพื่อที่สภาเทศบาลซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นนั้น สามารถควบคุมการจัดหารายได้และการใช้จ่ายเงินของฝ่ายบริหารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น และในกรณีที่สภาเทศบาลพิจารณาแล้ว ลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีที่คณะเทศมนตรีเสนอแล้ว ไม่ว่าจะต้องเหตุผลใดก็ตามจะมีผลทำให้คณะเทศมนตรีชุดนั้นต้องพ้นจากตำแหน่งไป

3. อำนาจในการให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี

บทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ได้กำหนดเกี่ยวกับการแต่งตั้งคณะเทศมนตรีไว้ว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรี และเทศมนตรี ด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล”

กล่าวโดยสรุป คือ อำนาจในการเห็นชอบแต่งตั้งคณะเทศมนตรี โดยสภาเทศบาลจะเสนอการเห็นสมควรให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง มีข้อสังเกตว่าในปัจจุบันมีการจัดกลุ่มในลักษณะพรรคการเมืองขึ้น ดังนั้น กลุ่มที่ได้รับเลือกตั้งเป็นฝ่ายเสียงข้างมากจะมีโอกาสสูงที่จะได้รับเลือกตั้งเป็นฝ่ายบริหาร (คณะเทศมนตรี)

4. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการสภาเทศบาล

เพื่อที่จะให้การดำเนินงานต่างๆ ของสภาเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สภาเทศบาลมีอำนาจที่จะตั้งคณะกรรมการเพื่อให้ปฏิบัติการกิจที่มอบหมายให้ทำซึ่งคณะกรรมการที่สภาเทศบาลจะแต่งตั้งนี้สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

4.1 คณะกรรมการสามัญ คือ คณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งได้รับเลือกจากสภาเทศบาล และกระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบให้คณะกรรมการสามัญประจำสภาเทศบาลได้ไม่เกิน 2 คณะ โดยเทศบาลนครให้มีกรรมการในคณะหนึ่งๆ ไม่เกิน 5 นาย ส่วนเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลให้มีกรรมการในคณะหนึ่งๆ ได้ไม่เกิน 3 นาย

4.2 คณะกรรมการวิสามัญ คือ คณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่มีได้เป็นสมาชิกซึ่งได้รับเลือกจากสภาเทศบาล โดยอาจมีจำนวนและองค์ประกอบของคณะกรรมการได้เช่นเดียวกับคณะกรรมการสามัญดังกล่าวมาแล้วข้างต้น

5. อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรี

คณะเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่สำคัญๆ อาจกล่าวโดยสรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลและรับผิดชอบในการบริหารงานโดยทั่วไปของเทศบาลตามที่เทศบาลกำหนดไว้

2. อำนาจหน้าที่ในการเปรียบเทียบคดีที่ละเมิดต่อเทศบัญญัติ โดยเทศมนตรีคนใดคนหนึ่งอาจมีอำนาจเปรียบเทียบปรับในคดีที่มีการละเมิดต่อเทศบัญญัติได้ และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเพื่อประโยชน์แห่งการนี้ นายกเทศมนตรีหรือเทศมนตรีมีอำนาจที่จะเรียกผู้กระทำความผิดและพยานมาบันทึกถ้อยคำเพื่อประกอบการพิจารณาได้ด้วย

3. อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ กล่าวคือ คณะเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในเขตเทศบาล ตามบทบัญญัติของกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ หรือกฎหมายอื่นใดที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นสมควรและได้กำหนดไว้โดยกฎกระทรวง

เพื่อให้การใช้อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรีดังกล่าวมาแล้วข้างต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ได้มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยปัญหา และการสั่งการระหว่างนายกเทศมนตรีกับเทศมนตรีไว้ ดังนี้ (ประหยัด หงษ์ทองคำ, 2526 : 55)

1. นายกเทศมนตรี มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งการและบริหารงานในเรื่องต่อไปนี้

- 1.1 เรื่องเกี่ยวกับสภาเทศบาลหรือสมาชิกสภาเทศบาล
- 1.2 เรื่องที่ต้องรายงานอำเภอหรือจังหวัด หรือกระทรวงมหาดไทยแล้วแต่กรณี
- 1.3 เรื่องที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรี
- 1.4 เรื่องที่เกี่ยวกับการออกเทศบัญญัติหรือยกเลิกแก้ไขเพิ่มเติมเทศบัญญัติอยู่แล้ว
- 1.5 เรื่องที่ดำริขึ้นใหม่ ซึ่งอาจต้องมีโครงการหรือแผนงานหรือระเบียบการขึ้นใหม่
- 1.6 เรื่องที่ปลัดเทศบาลเห็นเป็นปัญหา หรือกรณีพิเศษที่ควรได้รับการวินิจฉัยจาก

นายกเรื่องซึ่งนายกเทศมนตรีมีอำนาจสั่งการโดยเฉพาะ

- 1.7 เรื่องที่ปลัดเทศบาลเห็นสมควรเสนอเพื่อทราบ

2. เทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่วินิจฉัยสั่งการหรือบริหารงานในเรื่องต่อไปนี้

- 2.1 เรื่องที่คณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีมอบหมายให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ

เทศมนตรี

- 2.2 เรื่องที่ต้องรายงานนายกเทศมนตรี

2.3 เรื่องที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับระบุไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ อนึ่ง ในกรณีที่นายกเทศมนตรีไม่อยู่ หรือไม่สามารถบริหารกิจการได้ ให้นายกเทศมนตรีตั้งเทศมนตรีผู้หนึ่งทำงานแทน และจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ

6. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ หรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ นอกจากนั้นยังมีอำนาจตามที่กฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะระดับต่าง ๆ ไว้ เช่น เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ไว้แตกต่างกันโดยมีรายละเอียดกล่าวคือ

6.1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ สรุปแบ่งหน้าที่ตามฐานะของเทศบาลไว้ ดังนี้

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล 4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7. หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย หรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล	มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล ข้อ 1-7 และมีหน้าที่เพิ่มอีก ดังนี้ 1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษา 4. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 5. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ 6. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 7. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น	มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง ตาม ข้อ 1-14 และมีหน้าที่เพิ่มอีก ดังนี้ 1. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 2. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

6.2 อำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าและแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์	1. ให้มีตลาด ท่าเทียบและท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจกรรม ซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์	มีหน้าที่เช่นเดียวกันกับเทศบาลเมืองตาม ข้อ 1-12

6.3 อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

- (1) พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พุทธศักราช 2464
- (2) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475
- (3) พระราชบัญญัติสาธารณสุข พุทธศักราช 2535
- (4) พระราชบัญญัติควบคุมการใช้จุลสารทำปุ๋ย พุทธศักราช 2490
- (5) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ. 2493
- (6) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2495
- (7) พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2498
- (8) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534
- (9) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2502
- (10) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

พ.ศ. 2535

- (11) พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518
- (12) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
- (13) พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522
- (14) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2523
- (15) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ฯลฯ

7. การบริหารงานของเทศบาล

การบริหารงาน ประกอบด้วย คณะเทศมนตรี จะทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่น จึงเห็นได้ว่าหน้าที่สำคัญในการวางแผนดำเนินงาน ก็คือ คณะเทศมนตรีเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมจัดทำให้เป็นไปตามแผนนั้น จึงเท่ากับว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบในการวาง “นโยบาย” นั้นเอง เมื่อเปรียบเทียบกับการบริหารงานของรัฐบาลแล้ว คณะเทศมนตรีก็เช่นเดียวกับคณะรัฐมนตรีซึ่งบริหารราชการดำเนินนโยบาย ส่วนงานประจำทั้งหมดย่อมอยู่ในความรับผิดชอบของปลัดเทศบาลหรือคล้ายกับปลัดกระทรวง

สำหรับสภาเทศบาล จะทำหน้าที่การตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งกับตัวบทกฎหมาย ซึ่งใช้บังคับแก่บุคคลทั่วไปในเขตเทศบาล หรือปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลและตามกฎหมายบัญญัติและให้อำนาจไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในกรณีหลังนี้กฎหมายได้ให้อำนาจแก่สภาเทศบาลมาก ในการวางนโยบายและการควบคุมการบริหารงานของคณะเทศมนตรี การใช้อำนาจที่นับว่าสำคัญที่สุด

ของสภาเทศบาลในกรณีนี้คือ การพิจารณาตราเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี นับว่าสภาเทศบาลได้ใช้อำนาจอย่างสูงสุดในการบริหาร และควบคุมคณะเทศมนตรี

8. การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล)

การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ ได้ให้ความเห็นว่าการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจ หากการกระจายอำนาจโดยปราศจากการกำกับดูแลแล้วย่อมทำให้รัฐเดี่ยวไม่สามารถดำรงตนอยู่ได้ ดังจะเห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 1 บัญญัติว่า “ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียว จะแบ่งแยกไม่ได้” บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญดังกล่าวจึงเป็นต้นกำเนิดของการกำกับดูแลที่สำคัญของรัฐเหนือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 280-290 ได้กำหนดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น การกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแม้ว่ารัฐธรรมนูญจะบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ความเป็นอิสระของท้องถิ่นดังกล่าวก็ยังคงอยู่ภายใต้เงื่อนไขของความเป็นกลไกหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินที่เป็นภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของรัฐบาลที่จะต้องกำกับดูแล ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปด้วยความถูกต้องตามที่กฎหมายบัญญัติ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยทั่วไป รัฐบาลจึงจำเป็นต้องกำกับดูแลท้องถิ่นโดยผ่านการบริหารราชการส่วนกลาง และการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ ซึ่งเป็นตัวแทนและกลไกที่สำคัญของรัฐบาลในการกำกับ ดูแลท้องถิ่น ทั้งนี้การกำกับดูแลจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1. การกระทำเท่าที่จำเป็น
2. กระทำตามที่กฎหมายบัญญัติ
3. ต้องเป็นไปเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศชาติ

โดยรวม

4. จะกระทบถึงสาระสำคัญของหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน

ในท้องถิ่นไม่ได้

9. วิธีการในการกำกับดูแล

1. การกำกับดูแลโดยตรง

- 1.1 การกำกับดูแลตัวบุคคลหรือองค์กร เช่น

(1) กรณีผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นว่า คณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีผู้ใดถูกกล่าวหาว่า ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน ละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือมีความประพฤติในทางจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่ง หรือแก่เทศบาล หรือราชการ เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้สอบสวนแล้วเห็นว่า จะให้คงอยู่ในตำแหน่งในระหว่าง

การสอบสวนจะเป็นการเสียหายแก่เทศบาล ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งพักคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีได้ไม่เกิน 30 วัน แล้วรีบรายงานการสั่งพักไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (มาตรา 48)

(2) กรณีผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นว่าคณะเทศมนตรี เทศมนตรี นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน ละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือมีความประพฤติในทางจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่งหรือแก่เทศบาลหรือราชการ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพร้อมด้วยหลักฐาน เพื่อขอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย สั่งให้คณะเทศมนตรีเทศมนตรีนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ออกจากตำแหน่งได้ (มาตรา 73 ประกอบมาตรา 48 ปัญญัติ 48 ปัญจทศ และ 48 โสฬส)

(3) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจสั่งยุบสภาเทศบาล หากเห็นว่าเพื่อเป็นการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาล หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานเสนอความเห็น (มาตรา 74)

1.2 การกำกับดูแลการกระทำ

การกระทำที่สำคัญ ๆ ของเทศบาลจะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค เช่น

(1) การกำกับดูแลก่อนที่การกระทำจะมีผลบังคับใช้ เช่น การอนุมัติ การอนุญาต การให้ความเห็นชอบ

- ร่างเทศบัญญัติ (ร่างเทศบัญญัติทั่วไปและร่างเทศบัญญัติงบประมาณ) ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัด (มาตรา 62)
- การทำกิจการนอกเขตเทศบาลต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ซึ่งปัจจุบันรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีคำสั่งที่ 961/2534 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2534 มอบอำนาจดังกล่าวให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาอนุมัติแทน (มาตรา 57 ทวิ)
- การจัดตั้งหรือยุบเลิกสหการต้องตราเป็นพระราชกฤษฎีกา (มาตรา 58)
- การกู้เงินจากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคลต่าง ๆ ต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (มาตรา 66) ซึ่งปัจจุบันรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีคำสั่งที่ 252/2541 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2541 มอบอำนาจดังกล่าวให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาอนุมัติแทน
- การจ่ายเงินอุดหนุนและการจ่ายเงินเพื่อการลงทุนต้องได้รับอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัด (มาตรา 67 ทวิ)

(2) การสั่งเพิกถอนหรือสั่งให้ระงับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือ กรณีนายอำเภอ ในกรณีแห่งเทศบาลตำบลในอำเภอนั้น หรือผู้ว่าราชการจังหวัดในกรณีแห่งเทศบาลเมืองและไปในทางที่อาจจะเป็นการเสียหายแก่เทศบาลหรือเสียหายแก่ราชการ และนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด

แล้วแต่กรณี ได้ชี้แจง แนะนำ ตักเตือน แล้วไม่ปฏิบัติตาม นายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณีมีอำนาจที่จะสั่งเพิกถอน หรือสั่งให้ระงับการปฏิบัติของคณะเทศมนตรี เทศมนตรี นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ไว้ก่อนได้ แล้วรีบรายงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยทราบภายใน 15 วัน เพื่อให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยวินิจฉัยสั่งการตามที่เห็นสมควร (มาตรา 72 ประกอบมาตรา 48 ประมวลวิธีคดี)

2. การกำกับดูแลโดยอ้อม

2.1 การใช้เงินอุดหนุนเป็นมาตรการในการกำกับดูแล

ทุกปีส่วนกลางจะจัดสรรเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถแยกเป็น 2 กรณีด้วยกัน คือ เงินอุดหนุนทั่วไปกับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เงินอุดหนุนทั่วไปนั้น เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับแล้วจะนำไปใช้ในด้านใด ๆ ก็ได้ โดยไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของส่วนกลาง ส่วนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจนั้นจะเป็นเงินอุดหนุนที่ระบุกิจการโดยตรงที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะนำไปใช้ได้ เงินอุดหนุนส่วนนี้จะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิดทุกขั้นตอนจากส่วนกลางตามระเบียบที่รัฐบาลกำหนดดังนี้

(1) การขอรับเงิน จะต้องเสนอโครงการผ่านกรมการปกครองให้สำนักงานงบประมาณพิจารณาลักษณะความเหมาะสมของโครงการตลอดจนราคาค่าใช้จ่าย

(2) การใช้จ่ายเงิน จะต้องเป็นไปตามโครงการงบประมาณที่ได้รับอนุมัติทุกประการ

(3) การเปลี่ยนแปลงรายการ จะต้องได้รับอนุมัติจากสำนักงานงบประมาณก่อนทุกกรณี เว้นแต่กรณีที่สำนักงานงบประมาณมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้พิจารณาจังหวัด

(4) การเบิกจ่ายเงินจะกระทำได้เมื่อถึงงวดการจ่ายเงินตามสัญญา โดยต้องเบิกจากคลัง

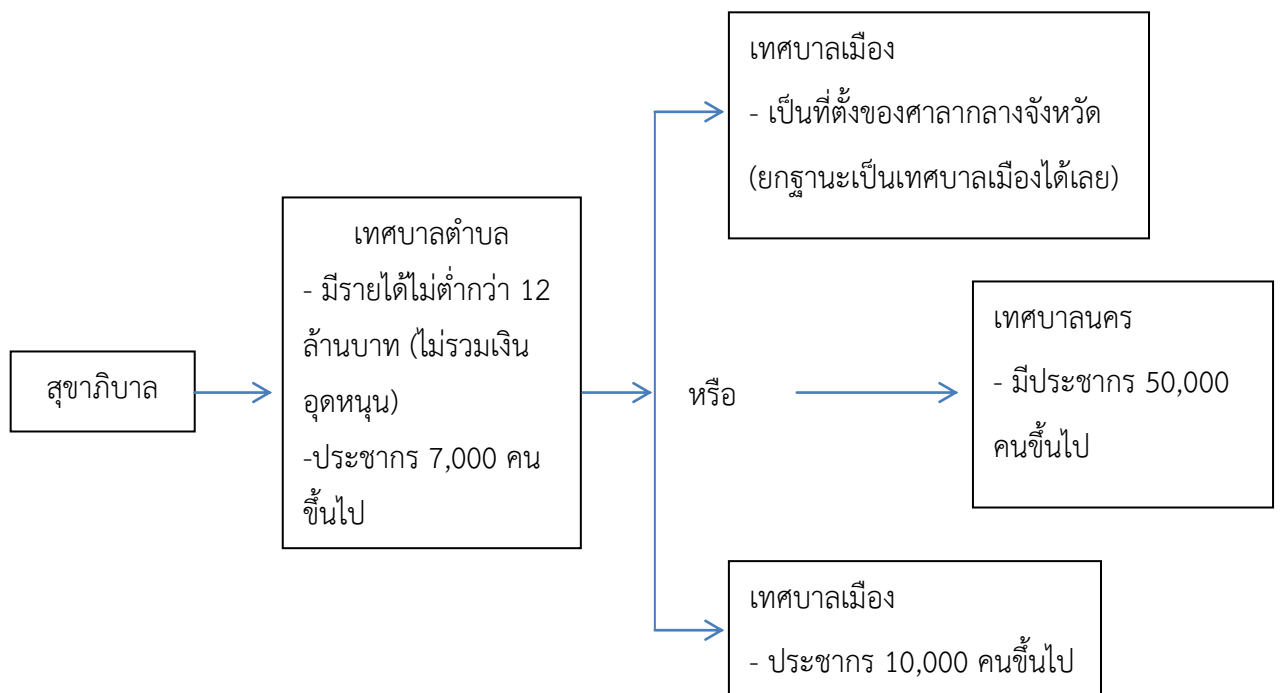
(5) การกักเงิน จะต้องได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง

แม้ในทางทฤษฎี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระที่จะขอรับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจหรือไม่ก็ได้ ซึ่งก็หมายความว่า ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ขอรับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ไม่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมจากส่วนกลาง แต่ถ้าขอรับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจนี้ก็ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมเงินอุดหนุน จึงเป็นมาตรการในการกำกับดูแลทางอ้อมประเภทหนึ่ง ซึ่งจำกัดเสรีภาพ ในทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก

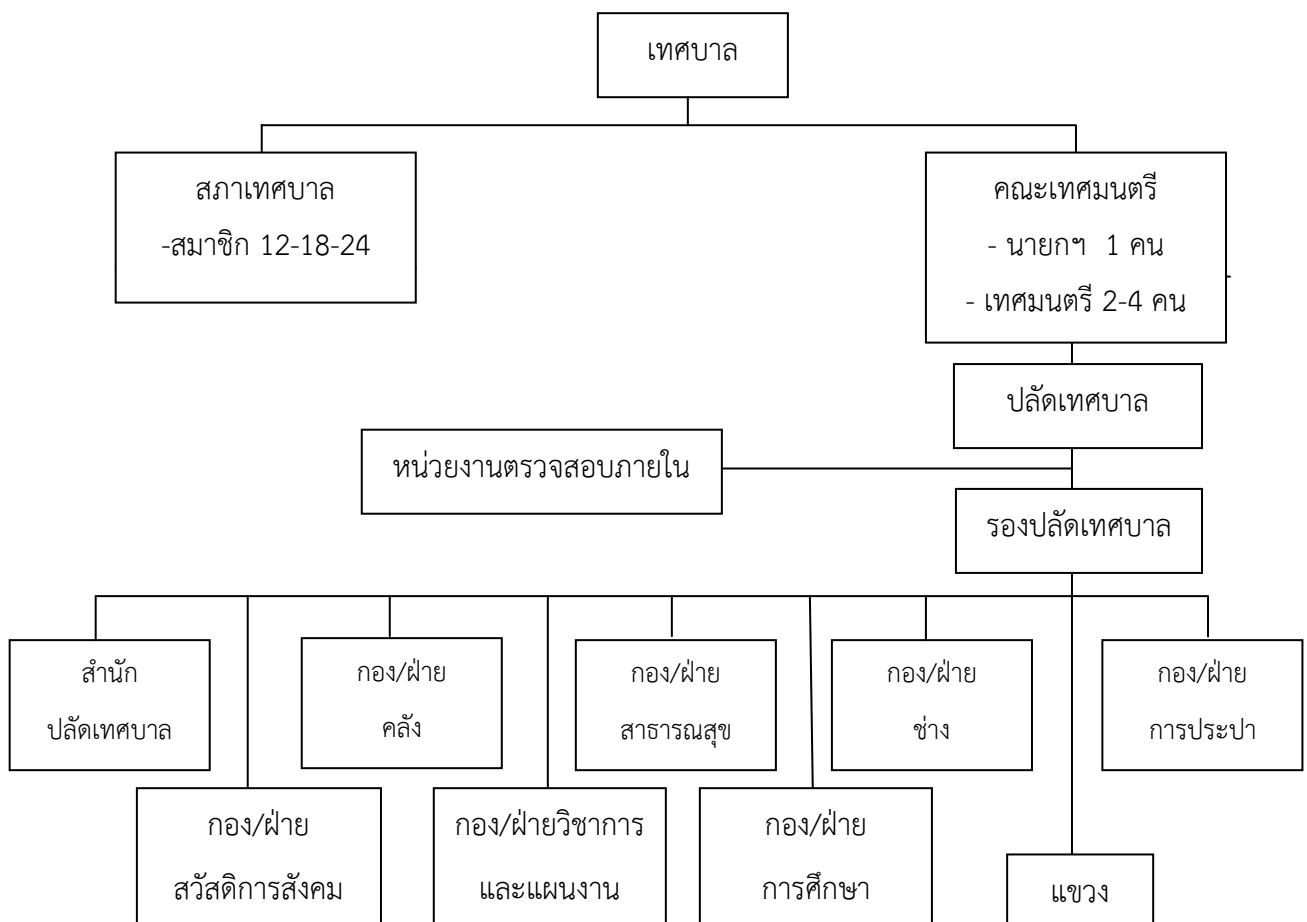
2.2 การใช้สัญญามาตรฐานเป็นมาตรการในการกำกับดูแล

สัญญามาตรฐานก็คือ “สัญญาที่บุคคล (หรือนิติบุคคล) ทางกฎหมายมหาชน หรือทางกฎหมายแพ่งบุคคลหนึ่งกระทำขึ้น โดยแบบของสัญญานั้นถูกกำหนดขึ้นโดยบุคคลที่สาม” การที่แบบของสัญญานี้ถูกกำหนดขึ้นโดยบุคคลที่สาม จึงเท่ากับว่าบุคคลที่ทำสัญญานั้น ๆ ถูกจำกัดอำนาจและการริเริ่มสร้างสรรค์ในการกำหนดรายละเอียดทางสัญญานั้นเอง

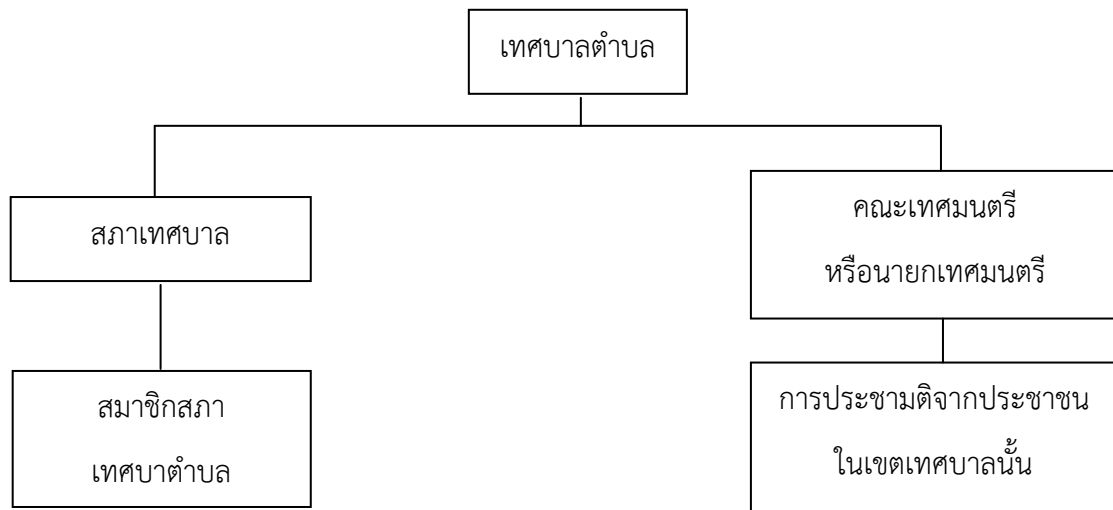
การใช้สัญญามาตรฐานเป็นมาตรการในการกำกับดูแลทางอ้อมนั้น มีการใช้อย่างแพร่หลายในระบบกฎหมาย ลายลักษณ์อักษรในส่วนที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจนั้นมักพบตัวอย่างนี้มากมาย เช่น การจัดทำสัญญาต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 ข้อ 125 กำหนดว่า จะต้องทำตามตัวอย่างสัญญาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและไม่ทำให้หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเสียเปรียบ



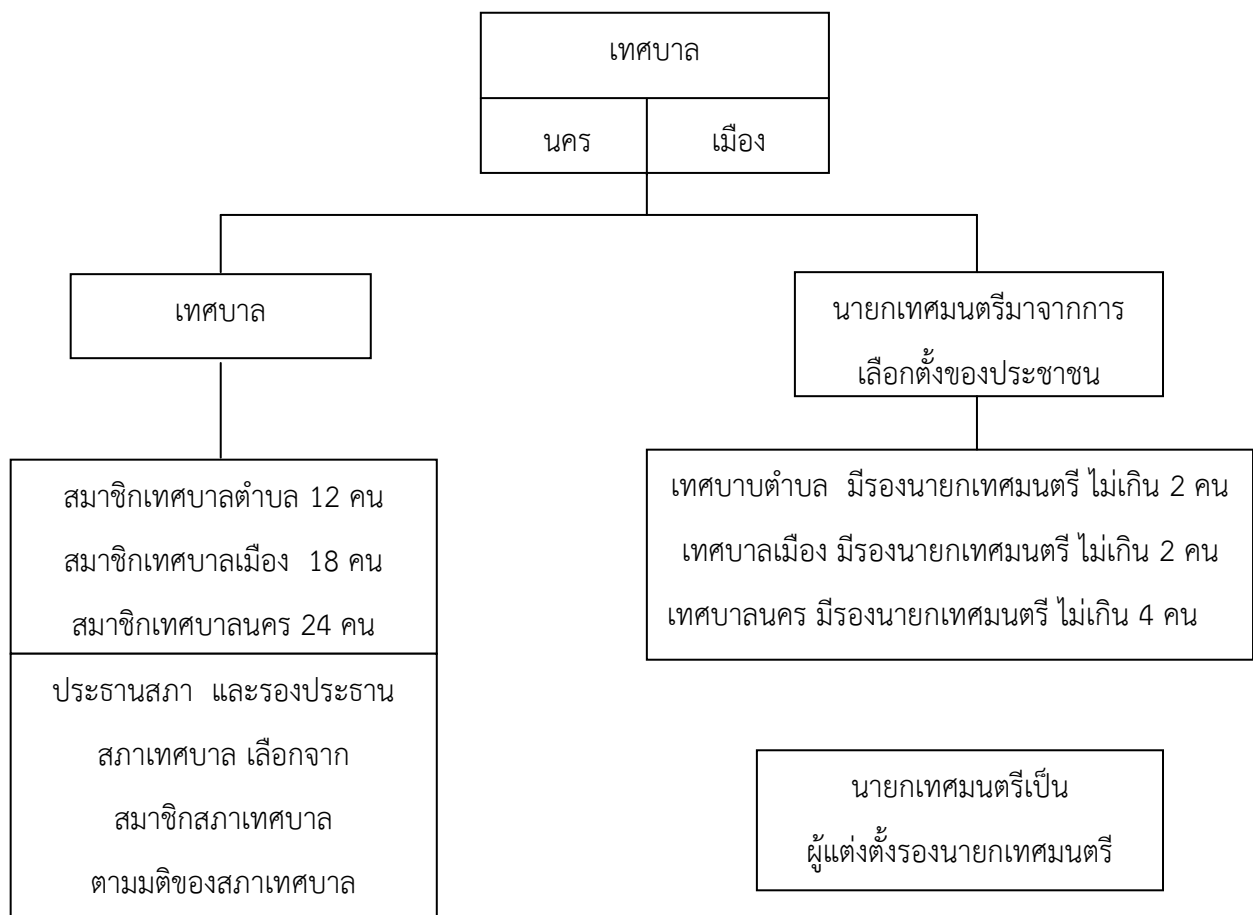
รูปที่ 2.1 เงื่อนไขในการจัดตั้งเทศบาลและประเภทของเทศบาล



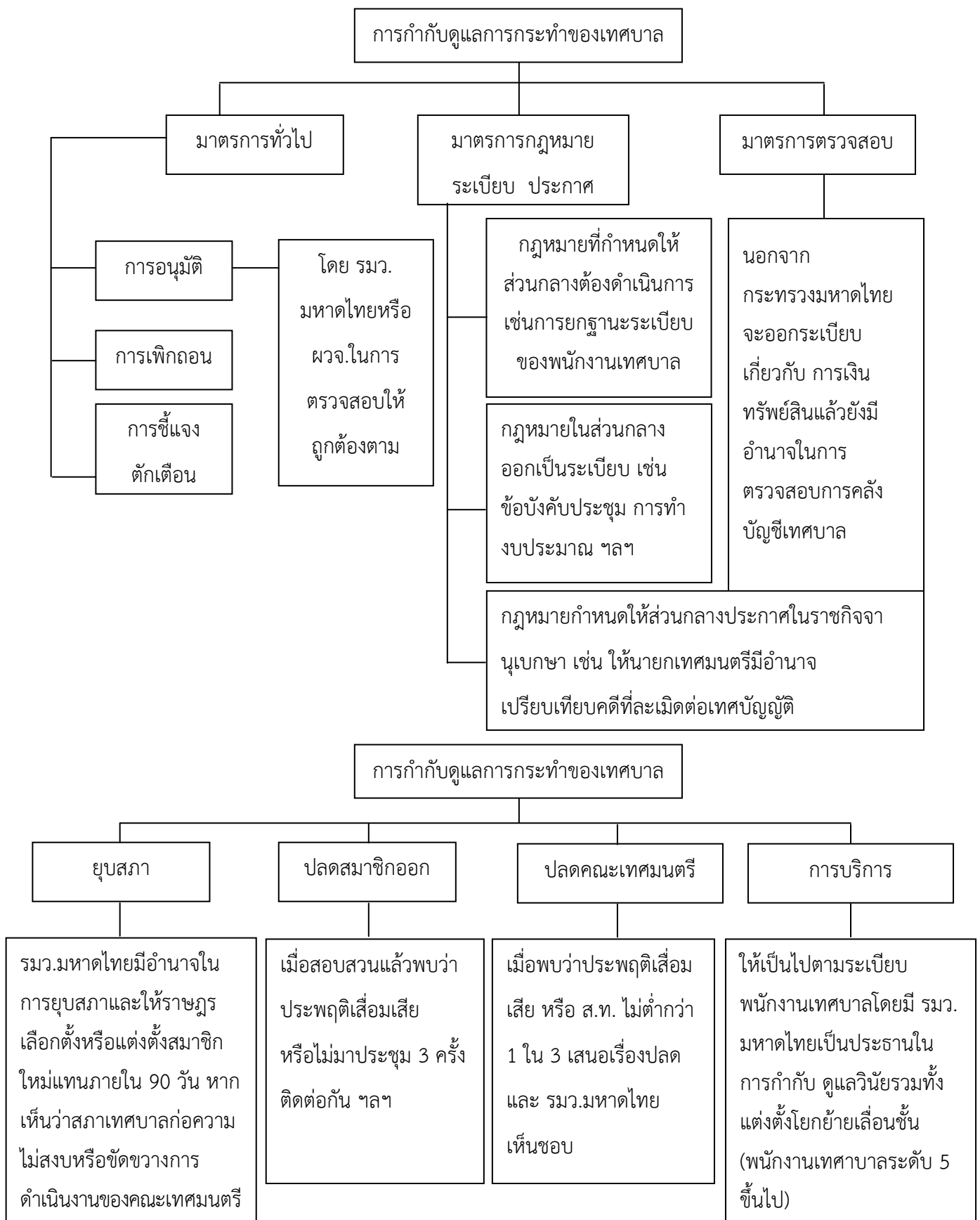
รูปที่ 2.2 แสดงโครงสร้างและการแบ่งส่วนราชการบริหารของเทศบาล



รูปที่ 2.3 เทศบาลตำบล ตาม พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2543



รูปที่ 2.4 เทศบาลนคร/เทศบาลเมือง ตาม พ.ร.บ.เทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543



รูปที่ 2.5 แสดงวิธีการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล)

2.4.8 ข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

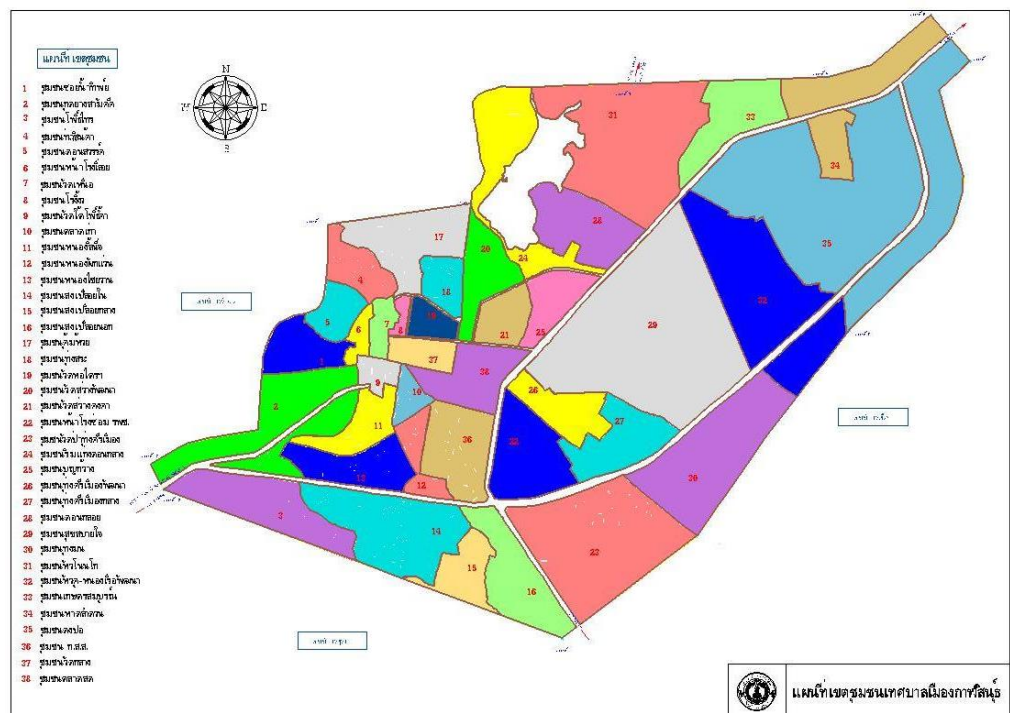
เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2480 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2480 ซึ่งเป็นการยกฐานะบางส่วนของตำบลเหนือ และตำบลหลุบ อำเภอหลุบ จังหวัดมหาสารคาม ขึ้นเป็นเทศบาลเมือง เรียกว่า “เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม” มีพื้นที่ 4.04 ตารางกิโลเมตร ต่อมาในปี 2524 ได้ขอขยายเขตเทศบาลออกเป็น 16.96 ตารางกิโลเมตร ซึ่งได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2525 โดยมีพระอรรถเปศลสรวดี เป็นนายกเทศมนตรีคนแรก และนายจารุวัฒน์ บุญเพิ่ม เป็นนายกเทศมนตรีเมืองกาฬสินธุ์ คนที่ 24 คนปัจจุบัน โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลโพธิ์ทอง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหลุบ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลเหนือ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลลำพาน

ตั้งอยู่เลขที่ 70/21 ถนนนิมมานนท์ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

1) ด้านกายภาพ

1.1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล



รูปที่ 2.6 แสดงวิธีการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล)

1.2) ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดกาฬสินธุ์ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขาสูงจนถึงที่ราบลุ่มมีน้ำแช่ขัง ดังนั้นลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของจังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถแบ่งลักษณะภูมิประเทศได้ 5 ลักษณะ ดังนี้

(1) พื้นที่ที่เป็นภูเขา ได้แก่ เทือกเขาภูพาน ซึ่งมีระดับความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 200 - 500 เมตร อยู่ทางทิศตะวันออก และทิศเหนือของจังหวัดในพื้นที่ของอำเภอสมเด็จ อำเภอเขาวง อำเภอกุฉินารายณ์ และอำเภอห้วยผึ้ง บริเวณนี้เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่สำคัญได้แก่ ลำน้ำปาว ลำน้ำพาน

(2) สภาพที่เป็นหุบเขา อยู่ในเขตอำเภอเขาวง มีลักษณะเป็นพื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้นอยู่ในเขตอำเภอท่าคันโท อำเภอสหัสขันธ์ บริเวณทิศเหนือของอำเภอยางตลาด ทิศใต้ของอำเภอสมเด็จ และบางส่วนของอำเภอห้วยผึ้ง

(3) สภาพเป็นลูกคลื่น สูงจากระดับน้ำปานกลาง 175 - 250 เมตร มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนตื้น อยู่ในเขตอำเภอท่าคันโท อำเภอสหัสขันธ์ บริเวณทิศเหนือของอำเภอยางตลาด ทิศใต้ของอำเภอสมเด็จ และบางส่วนของอำเภอห้วยผึ้ง

(4) สภาพค่อนข้างราบ มีระดับน้ำทะเลปานกลาง 150 - 170 เมตร อยู่ในบริเวณอำเภอเมืองอำเภอยางตลาด บางส่วนของทิศใต้ของอำเภอสหัสขันธ์ ทางทิศตะวันออกของอำเภอสมเด็จ และอำเภอห้วยผึ้ง

(5) สภาพพื้นที่ราบลุ่มริมฝั่งน้ำ เป็นที่ราบริมแม่น้ำชี ลำน้ำปาว ลำน้ำพาน มีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 140 - 150 เมตร อยู่ในอำเภอกมลาไสย บางส่วนของอำเภอเมืองและอำเภอยางตลาด

1.3) ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศโดยทั่วไปของจังหวัดกาฬสินธุ์ จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับจังหวัดอื่น ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ มีอากาศร้อนและค่อนข้างหนาวในฤดูหนาว ส่วนฤดูฝนจะมีฝนตกชุกช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม จังหวัดกาฬสินธุ์มีฝนตกเฉลี่ย 1,389.4 มิลลิเมตร/ปี อุณหภูมิสูงสุด 51.5 องศาเซลเซียสและอุณหภูมิต่ำสุด 12.7 องศาเซลเซียส (ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาการกาฬสินธุ์ ข้อมูลเฉลี่ยรอบ 17 ปี)

2) ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1) เขตการปกครองเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 3 เขต ในพื้นที่เขตเทศบาล 16.96 ตารางกิโลเมตร มี 36 ชุมชน ที่มีคณะกรรมการชุมชน ส่วนอีก 2 ชุมชนเป็นชุมชนย่านการค้าและสถานที่ราชการไม่มีคณะกรรมการชุมชน ดังนี้

ที่	เขต 1	ที่	เขต 2	ที่	เขต 3
1	ชุมชนซอยน้ำทิพย์	13	ชุมชนตลาดเก่า	25	ชุมชนสงเปลือยใน
2	ชุมชนกุศยางสามัคคี	14	ชุมชนคุ้มห้วย	26	ชุมชนสงเปลือยกกลาง
3	ชุมชนโพธิ์ไทร	15	ชุมชนทุ่งสระ	27	ชุมชนสงเปลือยนอก
4	ชุมชนท่าสินคำ	16	ชุมชนวัดห่อไตรภูการาม	28	ชุมชนหน้าโรงซ่อม ร.พ.ช.
5	ชุมชนดอนสวรรค์	17	ชุมชนวัดสว่างพัฒนา	29	ชุมชนวัดป่าทุ่งศรีเมือง
6	ชุมชนหน้าโรงเลื่อย	18	ชุมชนวัดสว่างคงคา	30	ชุมชนทุ่งศรีเมืองพัฒนา
7	ชุมชนวัดเหนือ	19	ชุมชนริมแก่งดอนกลาง	31	ชุมชนทุ่งศรีเมืองกลาง
8	ชุมชนโรงจิว	20	ชุมชนบุญกว้าง	32	ชุมชนทุ่งมน
9	ชุมชนวัดใต้โพธิ์คำ	21	ชุมชนดอนกลอย	33	ชุมชนหัวคู - หนองเรือพัฒนา

ที่	เขต 1	ที่	เขต 2	ที่	เขต 3
10	ชุมชนหนองลิ้นจี่	22	ชุมชนสุขสบายใจ	34	ชุมชนเกษตรสมบูรณ์
11	ชุมชนหนองไผ่หวาน	23	ชุมชนหัวโนนโก	35	ชุมชนหาดลำดวน
12	ชุมชนหนองผักแว่น	24	ชุมชน ก.ส.ส.	36	ชุมชนดงปอ

2.2) การเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีนายกเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ คือ นายจรรววัฒน์ บุญเพิ่ม
 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสมาชิกสภาเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 18 คน ประกอบด้วย
 เขต 1 นายต่อชาติ ชมารไสว นายกานต์ ชมารไสว นายสิทธิภรณ์ ตุงคะเตชะ
 นายสรรเพชญ ศรีทอง นายนภดล แก้วพูล และนางจินตนา ผ่องพันธุ์

เขต 2 นายโฆษิต อีร์กุล นางสุโรจน์ แสงดงโสภณ นายกฤษฎา เวียงวะลัย
 นายอุทิศ จำเริญสรรพ นายกมลพันธุ์ จีระสมบัติ และนายธนัท จิตรลาดานนท์

เขต 3 นายสุรศักดิ์ เรืองศรีมัน นายอาคม สำราญเนตร นายธวัชพงศ์ โยคะสิงห์ นายอภิชัย
 น้ำจันทร์ นางจำลอง ภูเต้านาค และนายบุญเสียง วิโรจน์รัตน์

3) ประชากร

3.1) ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

จำนวนหลังคาเรือนในเขตเทศบาล 14,840 หลังคาเรือน

จำนวนประชากรทั้งหมดในพื้นที่ตามฐานทะเบียนราษฎร 34,218 คน

- ชาย จำนวน 16,475 คน

- หญิง จำนวน 17,743 คน

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 24,774 คน

- ชาย จำนวน 11,623 คน

- หญิง จำนวน 13,151 คน

ความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่คิดเป็น 2,017 คน/ตารางกิโลเมตร

3.2) ข้อมูลชุมชน

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	จำนวนบ้าน (หลังคาเรือน)	จำนวนประชากร (คน)
1	ซอยน้ำทิพย์	229	1,024
2	กุดยางสามัคคี	360	1,122
3	โพธิ์ไทร	115	441
4	ท่าสินค้า	184	721
5	ดอนสวรรค์	158	769
6	หน้าโรงเลื่อย	128	489
7	วัดเหนือ	170	660
8	โรงจั่ว	161	572
9	วัดใต้โพธิ์คำ	175	592
10	หนองลิ้นจี่	235	911

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	จำนวนบ้าน (หลังคาเรือน)	จำนวนประชากร (คน)
11	หนองไผ่หวาน	159	614
12	หนองผักแว่น	279	789
13	ตลาดเก่า	197	702
14	คุ้มห้วย	242	723
15	ทุ่งสระ	139	474
16	วัดหอไตรพิพิธการาม	335	1,102
17	วัดสว่างพัฒนา	177	572
18	วัดสว่างคงคา	358	1,235
19	ริมแก่งดอนกลาง	140	607
20	บุญกว้าง	275	939
21	ดอนกลอย	275	848
22	สุขสบายใจ	520	1,505
23	หัวโนนโก	273	774
24	ก.ก.ส.	332	884
25	สงเปลือยใน	365	1,257
26	สงเปลือยกลาง	216	578
27	สงเปลือยนอก	431	1,029
28	หน้าโรงซ่อม ร.พ.ช.	413	1,061
29	วัดป่าทุ่งศรีเมือง	477	1,484
30	ทุ่งศรีเมืองพัฒนา	342	1,012
31	ทุ่งศรีเมืองกลาง	250	869
32	ทุ่งมน	189	605
33	หัวคู-หนองเรือ	138	440
34	เกษตรสมบูรณ์	164	582
35	หาดลำดวน	164	411
36	ดงปอ	327	956
*37	วัดกลาง	5,748	4,864
*38	ตลาดสด		
รวม		14,840	34,218

หมายเหตุ : * เป็นชุมชนย่านการค้าและสถานที่ราชการไม่มีคณะกรรมการชุมชน

ที่มา : กองสวัสดิการสังคม และงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล กุมภาพันธ์ 2559

4) สภาพทางสังคม

4.1) การศึกษา

สถานศึกษาในสังกัด

6 แห่ง

สถานศึกษานอกสังกัดภายในเขตเทศบาล 22 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรพ์
- โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสัย
- โรงเรียนอนุบาลกาฬสินธุ์
- โรงเรียนทุ่งศรีเมืองประชาวิทย์
- โรงเรียนอนุบาลแสงตะวัน
- โรงเรียนอนุบาลทุ่งมน
- โรงเรียนสตรีชาญุทธวิทยา
- โรงเรียนชาญุทธวิทยา
- โรงเรียนพระปริยัติธรรมสามัญวัดกลาง
- โรงเรียนพระปริยัติธรรมสามัญวัดประชานิยม
- วิทยาลัยนาฏศิลป์กาฬสินธุ์
- วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนการกาฬสินธุ์ (ไทย - เยอรมัน)
- มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
- มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชนิเวศน์กาฬสินธุ์ วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
- โรงเรียนอนุกุลนารี
- โรงเรียนเมืองกาฬสินธุ์
- โรงเรียนวัดชัยสุนทร
- โรงเรียนเซนต์ยอแซฟกาฬสินธุ์
- โรงเรียนอนุบาลรัตนกาฬสินธุ์
- โรงเรียนสาธิตศึกษา
- วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์
- วิทยาลัยสารพัดช่างกาฬสินธุ์

สถานศึกษาในสังกัด	จำนวนนักเรียนในปีการศึกษา 2557				จำนวนนักเรียนในปีการศึกษา 2558			
	ก่อน ประณม	ประณม	มัธยม	รวม	ก่อน ประณม	ประณม	มัธยม	รวม
โรงเรียนเทศบาล ๑	-	1,111	-	1,111	-	1,119	-	1,119
โรงเรียนเทศบาล ๒	-	-	226	226	-	-	205	205
โรงเรียนเทศบาล ๓	376	-	-	376	430	-	-	430
โรงเรียนเทศบาล ๔	-	182	-	182	-	177	-	177
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทม.กส.1	102	-	-	102	103	-	-	103
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทม.กส.2	55	-	-	55	60	-	-	60
รวม	533	1,293	226	2,052	593	1,296	205	2,094

ที่มา : สำนักงานการศึกษา ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2559

4.2) สาธารณสุข

ศูนย์สาธารณสุขในสังกัด	2	แห่ง
โรงพยาบาลของรัฐ	1	แห่ง
โรงพยาบาลเอกชน	1	แห่ง
ศูนย์สุขภาพชุมชน	2	แห่ง
คลินิกแพทย์	38	แห่ง
คลินิกทันตกรรม	8	แห่ง
ร้านขายยาที่มีเภสัชกร	37	แห่ง

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พฤษภาคม 2559

4.3) อาชญากรรม

สถิติการเกิดเหตุคดีอาญาภายในอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

ปี 2557	มีคดีอาญา	142	คดี
ปี 2558	มีคดีอาญา	132	คดี

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรเมืองกาฬสินธุ์

4.4) ยาเสพติด

ปี 2559 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการดำเนินการในการ RE-X-ray เพื่อค้นหาผู้เสพ/ผู้ติดในพื้นที่ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองทั้ง 36 ชุมชน พบผู้เสพจำนวน 50 ราย ได้นำเข้าสู่กระบวนการบำบัดฟื้นฟู ค่ายปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ณ ค่ายฟื้นฟูศูนย์ขวัญแผ่นดินอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ โดยการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.5) การสังคมสังเคราะห์ ผู้สูงอายุจำนวน 3,247 คน ผู้พิการจำนวน 663 คน ผู้ป่วยเอดส์จำนวน 25 คน และผู้ด้อยโอกาสจำนวน 60 คน

5) ระบบบริการพื้นที่

5.1) การคมนาคมขนส่ง

- ทางรถไฟ ต้องลงที่จังหวัดขอนแก่น แล้วต่อรถโดยสารประจำทางจากจังหวัดขอนแก่น เข้าจังหวัดกาฬสินธุ์ ระยะทางประมาณ 77 กิโลเมตร

- ทางอากาศ ต้องลงที่จังหวัดขอนแก่น แล้วต่อรถโดยสารประจำทางจากจังหวัดขอนแก่นเข้าจังหวัดกาฬสินธุ์ ระยะทางประมาณ 83 กิโลเมตร

- ทางรถยนต์ สามารถใช้เส้นทางติดต่อทั้งภายในจังหวัด และจังหวัดใกล้เคียง ตลอดจนถึงกรุงเทพมหานครได้อย่างสะดวก

5.2) การไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	14,840	ครัวเรือน
- จำนวนไฟฟ้าสาธารณะ	5,375	จุด

5.3) การประปา

- จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ 14,840 ครัวเรือน
- หน่วยงานที่ดำเนินกิจการประปาในพื้นที่ สำนักงานประปาจังหวัดกาฬสินธุ์
- จำนวนน้ำประปาที่ผลิตได้ 23,760 ลบ.ม./วัน
- จำนวนแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา 2 แห่ง

5.4) โทรศัพท์

โทรศัพท์ ในปีงบประมาณ 2556 มีชุมสายโทรศัพท์ โครงข่ายของ TOT จำนวน 70 ชุมสาย 25,123 เลขหมาย มีชุมชนสายโทรศัพท์ โครงข่ายของ TT&T จำนวน 8 ชุมสาย 6,217 หมายเลข เลขหมายที่เปิดใช้แล้วในส่วนโครงข่าย TOT จำนวน 15,029 หมายเลข และโครงข่าย TT&T จำนวน 2,804 เลขหมาย โดยประเภทยุทธศาสตร์เป็นบ้านพักอาศัย ธุรกิจ ส่วนราชการ ตามลำดับ (ที่มา : บริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน) ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556)

5.5) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีบริษัทไปรษณีย์ไทย

6) ด้านเศรษฐกิจ

6.1) การเกษตร

พื้นที่เกษตร 19,779-1-21 ตรม./ไร่

6.2) การบริการ

- สถานธนาภิบาล 2 แห่ง
- โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง
- สถานีบริการน้ำมัน 7 แห่ง
- สถานีบริการก๊าซ LPG 1 แห่ง
- ตลาดสด 3 แห่ง
- โรงแรม 9 แห่ง
- โรงพยาบาลของรัฐ 1 แห่ง
- โรงพยาบาลของเอกชน 1 แห่ง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 แห่ง

6.3) การท่องเที่ยว

- สถานที่ท่องเที่ยว/ส่วนสาธารณะ 7 แห่ง
- สวนสาธารณะกุดน้ำกิน
- วัดกลาง พระอารามหลวง
- สวนสาธารณะริมแก่งดอนกลาง
- สวนสาธารณะกุดยางสามัคคี

- อนุสาวรีย์พระยาชัยสุนทร
- พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์
- ศาลเจ้าโสมพะมิตร

6.4) การท่องเที่ยว

- ธนาคาร 10 แห่ง
- ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า 5 แห่ง
- กลุ่มอาชีพ 19 กลุ่มอาชีพ

7) เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1) ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีทั้งหมด 38 ชุมชน และมีคณะกรรมการชุมชน ๆ ละ 10 คน รวมทั้งหมด 360 คน โดยมาจากการเลือกตั้งตามระเบียบ ว่าด้วยการเลือกตั้งคณะกรรมการชุมชน ฯ

7.2) ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

โดยใช้น้ำจากการประปาส่วนภูมิภาค จำนวนน้ำที่ผลิตได้ 23,760 ลบ.ม./วัน ซึ่งมีจำนวนแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาจำนวน 2 แห่ง คือ ลำห้วยสีทน และลำน้ำปาว

8) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1) การนับถือศาสนา

จำนวนผู้นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 99.38 ของประชากรในเขตเทศบาล

จำนวนผู้นับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 0.30 ของประชากรในเขตเทศบาล

จำนวนผู้นับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 0.11 ของประชากรในเขตเทศบาล

จำนวนผู้นับถือศาสนาอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.21 ของประชากรในเขตเทศบาล

ที่มา : ที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดกาฬสินธุ์ วัฒนธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล กุมภาพันธ์ 2559

8.2) ประเพณีและงานประจำปี มหกรรมงานโปงลางและงานวิจิตรแพรวาราชีนีแห่งใหม่ งานกาชาดประจำปี งานบุญข้าชะ งานบุญเข้าพรรษา งานบุญออกพรรษา งานบุญกฐิน ประเพณีลอยกระทง

8.3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น / ภาษาลิ้น : การทอเสื่อกก / ภาษาอีสาน

8.4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก : ผ้าไหมแพรวา

9) ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1) น้ำ : ลำน้ำปาว แก่งดอนกลาง กุดยางสามัคคี กุดน้ำกิน

9.2) คุณภาพทรัพยากรธรรมชาติ : คุณภาพน้ำมีค่าบีโอดีอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พินดา สุภาราญ (บทคัดย่อ : 2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาทีมงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่าจากลักษณะการทำงานของทีมงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์นั้นจะเห็นได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และภารกิจของทีมงานที่ชัดเจน สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์ และมาตรฐานต่าง ๆ ในการทำงาน ได้เป็นอย่างดี โดยหัวหน้าทีมงานนั้นไม่ใช้อำนาจครอบงำ สมาชิกทำให้สมาชิกส่วนใหญ่มีการอภิปรายถกเถียงกันอย่างกว้างขวาง โดยทุกคนได้มีส่วนร่วมและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกันได้ทุกเรื่องอย่างตั้งใจ สมาชิกพร้อมที่จะเปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันซึ่งมีศิลปะในการฟังและนำการฟังนั้นมาใช้เป็นความคิดสู่การปฏิบัติ โดยไม่แสดงอาการหลีกเลี่ยงกับความคิดเห็นที่ขัดแย้ง โดยมีการตัดสินใจโดยใช้หลักความเห็นพ้องต้องกันเป็นเอกฉันท์ของสมาชิกหากมีการวิพากษ์วิจารณ์กันก็จะไปอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย ทำให้สมาชิกส่วนใหญ่ได้มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น สมาชิกได้รับมอบหมายงานอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี ส่วนใหญ่มีการติดตามผลและประเมินผลการทำงานเป็นทีมทุกระยะ ตั้งแต่ก่อนปฏิบัติระหว่างการปฏิบัติและหลังการปฏิบัติ รูปแบบการติดต่อสื่อสารกันของสมาชิกส่วนใหญ่เป็นแบบสองทางระหว่างหัวหน้าทีมกับสมาชิก และระหว่างการปฏิบัติงานและหลังการปฏิบัติงาน ทำให้สมาชิกส่วนใหญ่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างสมาชิกทีม

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (บทคัดย่อ : 2553) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเรียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด หากเปรียบเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลเรียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{x}=6.07$) ร้อยละ 76-80 ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{x}=6.05$) ร้อยละ 76-80 และด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ($\bar{x}=6.01$) ร้อยละ 76-80

มูทิตา วรกุลยากุล. (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่า 1) สถานภาพองค์กรของเทศบาลนครรังสิตในภาพรวมมีการดำเนินงานตามกฎหมาย กฎระเบียบ และเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับภารกิจ และบริบทขององค์กร ทั้งนี้พบว่าการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ควรมีการปรับปรุง เช่น ด้านโครงสร้าง และด้านการจูงใจพนักงาน 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านพนักงานปัจจัยด้านค่านิยมร่วม และปัจจัยด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำมาสร้างสมการพยากรณ์เพื่อทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงาน พบว่า ปัจจัยด้านทักษะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่

ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม ปัจจัยด้านกลยุทธ์ และปัจจัยด้านระบบงาน ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R^2) เท่ากับ .621 จึงทำให้ทั้งสี่ปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายความสำเร็จในการบริหารงานได้ร้อยละ 62.1 และ 3) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย การบริหารงานภายในเทศบาลควรที่จะพัฒนาการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิด 7S's McKinsey พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายภาคประชาชนที่เข้มแข็ง เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลนครรังสิตประสบความสำเร็จได้ต่อไปในอนาคต

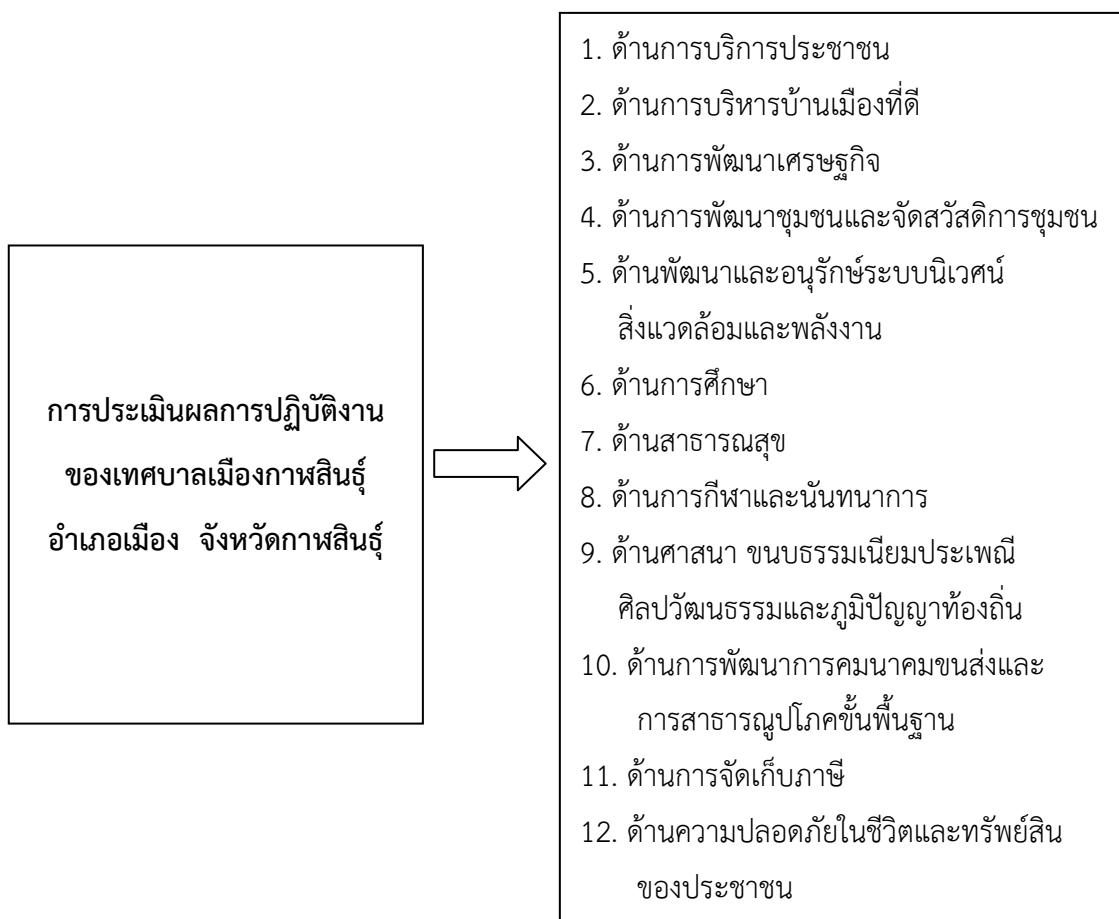
ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (บทคัดย่อ : 2557) เรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา พบว่า 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง งานทะเบียนราษฎร และศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ตามลำดับ 4) ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งด้าน รวมทั้งหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 6) ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันไว้บริการระหว่างรอตรวจ เพิ่มเติมผู้ช่วยให้มากขึ้น/รถพยาบาลประจำ อยากให้มียามประจำ/ไฟฟ้าหน้ากำแพงประตู เจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน ผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้เรียกซ้ำ 2 ครั้ง หรือใช้ไมโครโฟนก็ได้เพื่อความสะดวกแก่การได้ยิน เพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหาทางการได้ยินให้เสียงดังกว่านี้

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (บทคัดย่อ : 2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเย็งอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก ($X = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มี เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในภาพรวมมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย ขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงาน ส่วนที่ยังคงมีปัญหาได้แก่ งบประมาณ ความรู้ความเข้าใจกระบวนการดำเนินงาน การใช้หลักธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการยังมีปัญหาเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงานของเทศบาล การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับน้อยถึงปานกลางขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา รายได้ และความคาดหวังในการได้ประโยชน์ จากการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานนั้น

2.6 กรอบแนวคิด



รูปที่ 2.6 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลรายประเด็นแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผล ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.1.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 12 ด้าน
- 3.1.3 ประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม
- 3.1.4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้

คือ ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่มาใช้บริการจากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

3.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนที่สามารถเก็บข้อมูลได้ ดังนั้น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจึงเป็นกลุ่มเดียวกัน

3.2.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,500 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยกำหนดผลการปฏิบัติ 5 ระดับ ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานมากที่สุด

ให้คะแนนเท่ากับ 5

ผลการปฏิบัติงานมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ผลการปฏิบัติงานพอใช้	ให้คะแนนเท่ากับ 3
ผลการปฏิบัติงานน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
ผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1

3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ใน 12 ด้าน ซึ่งครอบคลุมทุกภารกิจของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านการบริการประชาชน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการกีฬาและนันทนาการ ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านการจัดเก็บภาษีและด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มและนำเสนอในรูปค่าความถี่ และร้อยละ

3.4.1 นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลผลระดับการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในแต่ละประเด็น โดยมีหลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.50 - 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย (Mean) 3.50 - 4.49	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย (Mean) 2.50 - 3.49	ระดับความพึงพอใจพอใช้
ค่าเฉลี่ย (Mean) 1.50 - 2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย (Mean) 1.00 - 1.49	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

หลังจากได้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ข้างต้นในแต่ละประเด็นแล้ว คณะผู้วิจัยได้รวมค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นเพื่อแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จากนั้นนำค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ยต่อไป

3.4.2 คณะผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านมาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม โดยการเทียบค่าเฉลี่ย 5 เท่ากับ ร้อยละ 100

3.4.3 นำร้อยละของระดับผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ที่ได้มาวัดค่าคะแนนระดับผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 90.01-95.00	มีค่าเท่ากับ 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 85.01-90.00	มีค่าเท่ากับ 8 คะแนน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 80.01-85.00	มีค่าเท่ากับ 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 75.01-80.00	มีค่าเท่ากับ 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 70.01-75.00	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 65.01-70.00	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 60.01-65.00	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 55.01-60.00	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 50.01- 55.00	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการน้อยกว่าร้อยละ 50	มีค่าเท่ากับ 0 คะแนน

3.4.4 ศึกษาข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดกลุ่มแจกแจงความถี่ และหาร้อยละ

บทที่ 4

ผลการประเมินผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ใน 12 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการประชาชน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการกีฬาและนันทนาการ ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขภาคขั้นพื้นฐาน ด้านการจัดเก็บภาษี และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 1,500 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจัดลำดับการนำเสนอผลการศึกษาในรูปของคำบรรยายประกอบตาราง โดยแบ่งส่วนเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของประชากรตัวอย่าง
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 12 ด้าน
3. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม
4. การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

f หมายถึง ค่าความถี่ (frequency)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

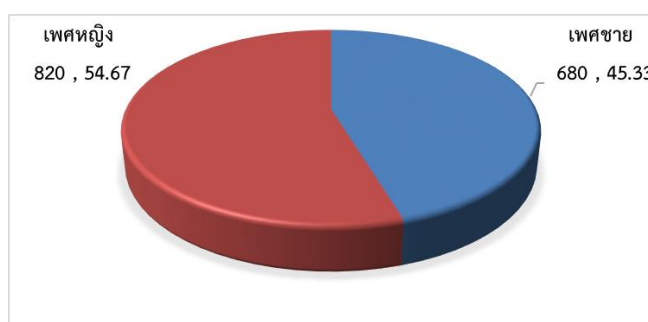
จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 1,500 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,500 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 680 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 และเพศหญิง จำนวน 820 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67 ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.1 และแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	680	45.33
หญิง	820	54.67
รวม	1,500	100.00



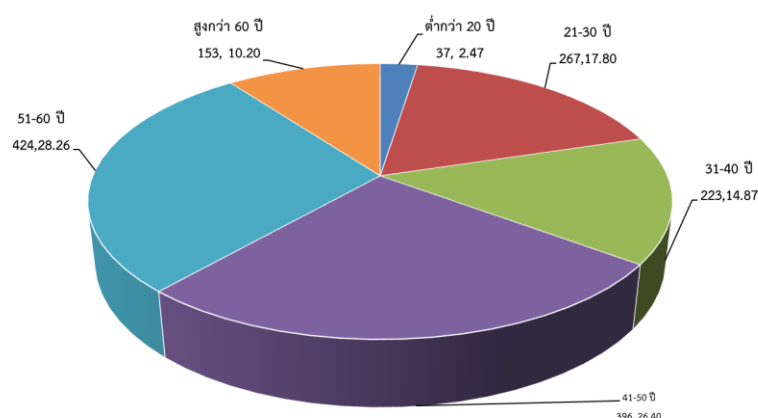
รูปที่ 4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,500 คน จำแนกตามช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 2.47 ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 14.87 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 424 คน คิดเป็นร้อยละ 28.26 และช่วงอายุสูงกว่า 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.2 และแสดงผลการวิเคราะห์ ในรูปที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	37	2.47
21 - 30 ปี	267	17.80
31 - 40 ปี	223	14.87
41 - 50 ปี	396	26.40
51 - 60 ปี	424	28.26
สูงกว่า 60 ปีขึ้นไป	153	10.20
รวม	1,500	100.00



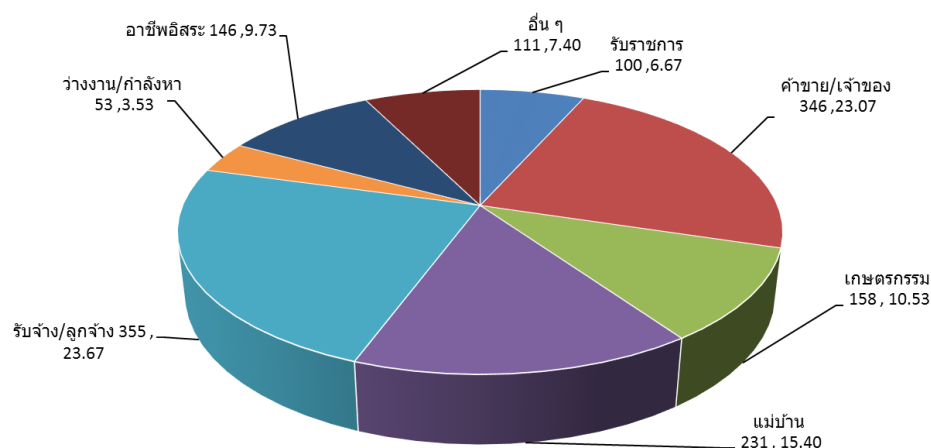
รูปที่ 4.2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามช่วงอายุ

4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,500 คน จำแนกตามอาชีพได้ดังนี้ รับราชการ จำนวน 100 คิดเป็นร้อยละ 6.67 ค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 23.07 เกษตรกรรม จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 แม่บ้าน จำนวน 231 คิดเป็นร้อยละ 15.40 รับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 355 คิดเป็นร้อยละ 23.67 ว่างาน/กำลังหางาน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 อาชีพอิสระ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 9.73 และอื่น ๆ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.3 และแสดงผลการวิเคราะห์ ในรูปที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	100	6.67
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	346	23.07
เกษตรกร	158	1.53
แม่บ้าน	231	15.40
รับจ้าง/ลูกจ้าง	355	23.67
ว่างงาน/กำลังหางาน	53	3.53
อาชีพอิสระ	146	9.73
อื่น ๆ เช่น นักเรียน/นักศึกษา	111	7.40
รวม	1,500	100.00



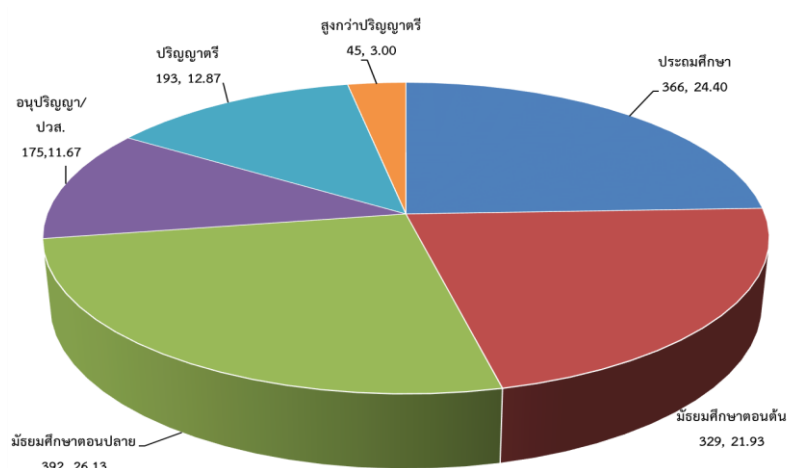
รูปที่ 4.3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ

4.1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,500 คน จำแนกตามระดับการศึกษาได้ดังนี้ ประถมศึกษา จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 329 คิดเป็นร้อยละ 21.93 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 26.13 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 ปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.4 และแสดงผลการวิเคราะห์ ในรูปที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	366	24.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	329	21.93
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	392	26.13
อนุปริญญา / ปวส.	175	11.67
ปริญญาตรี	193	12.87
สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.00
รวม	1,500	100.00



รูปที่ 4.4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

4.2 ผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จำแนกตามด้านต่าง ๆ

4.2.1 ผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.597$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน สูงที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็น รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วเป็นธรรม และระบบงานบริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการบริการประชาชน

ผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
1.1 ระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ มีความรวดเร็วเป็นธรรม	4.14	0.568	82.80	มาก
1.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็น	4.15	0.582	83.00	มาก
1.3 ระบบงานบริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.11	0.641	82.20	มาก
เฉลี่ย	4.13	0.597	82.60	มาก

4.2.2 ผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.80 ($\bar{X} = 4.14 \pm 0.807$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี สูงที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ความมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเสนอความคิดเห็น รองลงมา คือ ใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม และกฎระเบียบมีความชัดเจน กระบวนการดำเนินการทันต่อความเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี

ผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
2.1 กฎระเบียบมีความชัดเจน กระบวนการดำเนินการทันต่อความเปลี่ยนแปลง	4.14	0.808	82.80	มาก
2.2 ความมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร	4.15	0.808	83.00	มาก
2.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้เสนอความคิดเห็น	4.15	0.795	83.00	มาก
2.4 คนในองค์กรใส่ใจต่อปัญหาสาธารณะ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.13	0.824	82.60	มาก
2.5 ใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม	4.14	0.802	82.80	มาก
เฉลี่ย	4.14	0.807	82.80	มาก

4.2.3 ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07 \pm 0.824$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สูงที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินตนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รองลงมา คือ การให้บริการของสถานธนาณูปาล และการส่งเสริมกลุ่มอาชีพในชุมชนให้มีศักยภาพ ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
3.1 การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินตนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.16	0.808	82.00	มาก
3.2 การส่งเสริมกลุ่มอาชีพในชุมชนให้มีศักยภาพ	4.09	0.818	81.80	มาก
3.3 การปรับปรุงและพัฒนาตลาดเทศบาล	4.02	0.822	80.40	มาก
3.4 การส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้ที่พอเพียงในครอบครัว	4.03	0.832	80.60	มาก
3.5 การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยว	4.03	0.839	80.60	มาก
3.6 การให้บริการของสถานธนาณูปาล	4.11	0.822	82.20	มาก
เฉลี่ย	4.07	0.824	81.40	มาก

4.2.4 ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.00 ($\bar{X} = 4.05 \pm 0.803$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน สูงที่สุด คือ การวางแผนพัฒนาชุมชนตรงตามความต้องการของชุมชน รองลงมา คือ การจัดสวัสดิการครอบคลุมทุกกลุ่มในชุมชน และการพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในชุมชน ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน

ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
4.1 การวางแผนพัฒนาชุมชนตรงตามความต้องการของชุมชน	4.09	0.802	81.80	มาก
4.2 การจัดสวัสดิการครอบคลุมทุกกลุ่มในชุมชน	4.06	0.804	81.20	มาก
4.3 การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในชุมชน	4.04	0.794	80.80	มาก
4.4 การส่งเสริมอาชีพหรือรายได้เสริมของคนในชุมชน	4.03	0.802	80.60	มาก
4.5 การพัฒนาชุมชนมีความต่อเนื่อง	4.03	0.815	80.60	มาก
เฉลี่ย	4.05	0.803	81.00	มาก

4.2.5 ผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.60 ($\bar{X} = 4.09 \pm 0.832$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน สูงที่สุด คือ การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย รองลงมา คือ การปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว และการควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

ผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
5.1 การรักษาสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม	4.05	0.819	81.00	มาก
5.2 การควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ	4.08	0.818	81.60	มาก
5.3 การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณพื้นที่จุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์)	4.05	0.807	81.00	มาก
5.4 การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชน	4.05	0.809	81.00	มาก
5.5 การรักษาความสะอาดในชุมชน	4.05	0.826	81.00	มาก

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
5.6 การพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสียรวมของเมือง	4.06	0.829	81.20	มาก
5.7 การเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอย	4.07	0.840	81.40	มาก
5.8 การปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว	4.12	0.833	82.40	มาก
5.9 การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย	4.18	0.907	83.60	มาก
เฉลี่ย	4.08	0.832	81.60	มาก

4.2.6 ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.40 ($\bar{X} = 4.22 \pm 0.743$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็น
ที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา สูงที่สุด คือ การส่งเสริมพัฒนาการที่ดีของนักเรียนโรงเรียน
เทศบาล รองลงมา คือการอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล และการรักษาความสะอาดบริเวณ
โรงเรียนเทศบาลตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการศึกษา

ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
6.1 การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียน เทศบาล	4.18	0.740	83.60	มาก
6.2 การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของโรงเรียน เทศบาล	4.17	0.729	83.40	มาก
6.3 การพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล	4.17	0.737	83.40	มาก
6.4 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีทางการศึกษาและเครือข่าย ทางการศึกษา	4.18	0.741	83.60	มาก
6.5 การรักษาความสะอาดบริเวณโรงเรียนเทศบาล	4.22	0.752	84.40	มาก
6.6 การอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล	4.27	0.755	85.40	มาก
6.7 การส่งเสริมพัฒนาการที่ดีของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล	4.33	0.747	86.60	มาก
เฉลี่ย	4.22	0.743	84.40	มาก

4.2.7 ผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.780$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข สูงที่สุด คือ การสร้างภูมิคุ้มกัน การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อหรือโรคอื่น รองลงมา คือ การสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า และการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสาธารณสุข

ผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
7.1 การสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า	4.12	0.781	82.40	มาก
7.2 การส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน	4.11	0.779	82.20	มาก
7.3 การสร้างภูมิคุ้มกัน การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อหรือโรคอื่น	4.15	0.781	83.00	มาก
เฉลี่ย	4.13	0.780	82.60	มาก

4.2.8 ผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.80 ($\bar{X} = 4.09 \pm 0.803$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ สูงที่สุด คือ การจัดหาอุปกรณ์กีฬาสำหรับชุมชน รองลงมาคือ การส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการในชุมชน และการจัดสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย การจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเด็กและเยาวชน ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการกีฬาและนันทนาการ

ผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬา และนันทนาการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
8.1 การส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการในชุมชน	4.11	0.787	82.20	มาก
8.2 การส่งเสริมกิจกรรมเด็กและเยาวชนในชุมชน	4.06	0.785	81.20	มาก
8.3 การจัดสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย	4.07	0.800	81.40	มาก
8.4 การจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเด็กและเยาวชน	4.07	0.812	81.40	มาก
8.5 การจัดหาอุปกรณ์กีฬาสำหรับชุมชน	4.13	0.830	82.60	มาก
เฉลี่ย	4.09	0.803	81.80	มาก

4.2.9 ผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.20 ($\bar{X} = 4.21 \pm 0.798$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น สูงที่สุด คือ การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีงามตามหลักธรรมของศาสนา รองลงมาคือ การส่งเสริมและสนับสนุน ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น และการสนับสนุนงบประมาณด้านการสืบสาน ศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
9.1 การส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น	4.21	0.783	84.20	มาก
9.2 การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.17	0.793	83.40	มาก
9.3 การสนับสนุนงบประมาณด้านการสืบสานศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น	4.19	0.825	83.80	มาก
9.4 การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีงามตาม หลักธรรมของศาสนา	4.28	0.792	85.60	มาก
เฉลี่ย	4.21	0.798	84.20	มาก

4.2.10 ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา การคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 79.60 ($\bar{X} = 3.98 \pm 0.894$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่ง และการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน สูงที่สุด คือ การพัฒนาสวนสาธารณะเทศบาล รองลงมา คือ การดูแลสวน เกาะกลางถนน และการขยายเขตระบบประปา ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน

ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่ง และการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
10.1 การก่อสร้างถนนที่ได้มาตรฐาน	3.92	0.915	78.40	มาก
10.2 การบำรุงรักษา ซ่อมแซมถนน	3.90	0.916	78.00	มาก
10.3 การบำรุงรักษา ซ่อมแซมทางเดินเท้า	3.92	0.920	78.40	มาก
10.4 การขยายเขตระบบไฟฟ้า	3.96	0.892	79.20	มาก
10.5 การขยายเขตระบบประปา	4.00	0.880	80.00	มาก
10.6 การดูแลสวนเกาะกลางถนน	4.04	0.867	80.80	มาก
10.7 การพัฒนาสวนสาธารณะเทศบาล	4.15	0.865	83.00	มาก
เฉลี่ย	3.98	0.894	79.60	มาก

4.2.11 ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.775$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี สูงที่สุด คือ การออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด รองลงมา คือ บริการด้วยความชัดเจน ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และกระบวนการและขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีมีความสะดวกและรวดเร็ว ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการจัดเก็บภาษี

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
11.1 ระบบในการให้บริการขั้นตอนมีแผนผัง คู่มือแจ้งให้ปฏิบัติ อย่างชัดเจน	4.11	0.746	82.20	มาก
11.2 กระบวนการและขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีมีความสะดวกและ รวดเร็ว	4.12	0.745	82.40	มาก
11.3 การประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบฯ ชัดเจน เพียงพอ	4.11	0.758	82.20	มาก
11.4 เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ มีจำนวนเพียงพอ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.10	0.776	82.00	มาก

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจัดเก็บภาษี

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
11.5 การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี	4.11	0.782	82.20	มาก
11.6 บริการด้วยความชัดเจน ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.16	0.806	83.20	มาก
11.7 การออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด	4.17	0.813	83.40	มาก
เฉลี่ย	4.13	0.775	82.60	มาก

4.2.12 ผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07 \pm 0.824$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สูงที่สุด คือ การช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบ สาธารณภัย รองลงมา คือ การสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นของสถาบันครอบครัว การจัดระเบียบการจราจร (ตีเส้นจราจร) และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
12.1 การสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นของสถาบันครอบครัว	4.13	0.784	82.60	มาก
12.2 การช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบสาธารณภัย	4.14	0.786	82.80	มาก
12.3 การจัดระเบียบทางเท้าและถนน	4.03	0.805	80.60	มาก
12.4 การจัดสายตรวจ อปพร.	4.02	0.827	80.40	มาก
12.5 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.07	0.815	81.40	มาก
12.6 การแก้ไขและป้องกันปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	4.03	0.856	80.60	มาก
12.7 การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนด้วยระบบกล้อง CCTV	4.03	0.865	80.60	มาก
12.8 การจัดระเบียบการจราจร (ตีเส้นจราจร)	4.13	0.853	82.60	มาก
เฉลี่ย	4.07	0.824	81.40	มาก

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ภาพรวม

ผลการประเมิน ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ภาพรวม พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.20 ($\bar{X}=4.11\pm0.829$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในภาพรวมสูงที่สุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของเทศบาล รองลงมา คือ ผลการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา และเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ตามลำดับ ภาพรวมต่ำที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล รายละเอียดในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการประเมินความพึงพอใจต่อ
ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	ค่าเฉลี่ย	(S.D)	ร้อยละ	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน อย่างทั่วถึง	4.14	0.805	82.80	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.803	82.60	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล	4.09	0.832	81.80	มาก
4. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ของเทศบาล	4.07	0.813	81.40	มาก
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/ กิจกรรมของเทศบาล	4.04	0.838	80.80	มาก
6. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.05	0.850	81.00	มาก
7. เทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป	4.10	0.857	82.00	มาก
8. การรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะของเทศบาล	4.11	0.840	82.20	มาก
9. ผลการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา	4.17	0.824	83.40	มาก
10. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของเทศบาล	4.22	0.833	84.40	มาก
รวม	4.11	0.829	82.20	มาก

4.4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

ปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้ทำการสรุปและจำแนกเป็นรายด้าน เพื่อให้สามารถชี้วัดผลสัมฤทธิ์ในบริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ และแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป ผลการประเมินสรุปดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมคณะผู้วิจัยได้จัดกลุ่มแยกประเด็นดังนี้

ความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ต้องการ	ความถี่ (f)	ร้อยละ
1. ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ		
1.1 การบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย การเก็บล่าช้าและเก็บไม่ทั่วถึง ไม่ดูแลขอบข้างถนน	30	3.42
1.2 ถังขยะไม่เพียงพอ ต้องใช้ถังขยะส่วนตัว	17	1.94
1.3 เจ้าหน้าที่โยนถังขยะ ทำให้ถังแตก	13	1.48
1.4 การขอรับบริการ ดูแลระบบสาธารณูปโภค น้ำประปาไม่ค่อยไหล ทำทางระบาย ปรับปรุงร่องน้ำ	77	8.78
1.5 จ่ายค่าน้ำประปาแต่ไม่ได้ใช้น้ำ	15	1.71
1.6 แสงสว่างในตลาด เช่น ซ่อมหลอดไฟฟ้าในตลาด บางล็อกหลอดไฟเสีย	16	1.82
1.7 ไม่ควรให้มีการขายของตามทางเดินเพราะทำให้จราจรติดขัด	19	2.17
1.8 แม่ค้าขายजरเดินขายของในราคาสูงกว่าทำให้แม่ค้าประจำซึ่งเช่าแผงขาย ไม่ได้ทำให้เกิดความไม่ยุติธรรม	24	2.74
1.9 การทำความสะอาดตลาด ตลาดสกปรก กลิ่นแรง กลิ่นคาวปลาแรงมาก ขาดการดูแล	52	5.93
2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ		
2.1 ประชาสัมพันธ์ชวนเชิญให้คนมาตลาดมากขึ้น ปัจจุบันคนเข้าตลาดน้อย	28	3.19
2.2 การส่งเสริมพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	18	2.05
2.3 ซ่อมถนนชำรุด เช่น ถนนทางเข้าสถานีวิทยุ	25	2.85
2.4 ปรับปรุงถนนในชุมชนให้ได้มาตรฐาน ชำรุดบ่อย บางซอยไม่มีถนน คอนกรีต	38	4.33
2.5 ควรปรับปรุงฟาท่อเพื่อความปลอดภัยผู้ใช้รถจักรยานยนต์ เพราะไม่ได้ มาตรฐานในหลายแห่ง	22	2.51

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม (ต่อ)

ความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ต้องการ	ความถี่ (f)	ร้อยละ
2.6 การดำเนินการหลังรับแจ้งให้ซ่อมแซมการชำรุด ขอให้ดำเนินการโดยรวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ	23	2.62
2.7 জন. อบรม.มีแต่ผู้สูงอายุ ควรมีอายุ 25-30 ปี ขึ้นไปแต่ไม่ควรเกิน 50 ปี	14	1.60
2.8 ปรับปรุงเสียงตามสายเพื่อให้ข่าวสารได้ทั่วถึง	27	3.08
2.9 สถานที่จอดรถยนต์ รถจักรยานเพิ่มมากกว่าเดิม	31	3.53
2.10 บริการการทำความสะดวกในซอย ในชุมชน ปรับปรุงงานขยะมูลฝอยในลำน้ำปาว	21	2.39
2.11 ส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจ	26	2.97
2.12 การจัดระเบียบเรื่องเวลาการวางของระหว่างตลาดเช้าและตลาดเย็น เช่น ตลาดเช้าควรลงวางหลัง 20.00 น. (ตลาดเกษตร) ข้างทางกาฬสินธุ์ พลาซ่า ไม่ควรลงของในเวลาเดียวกันทำให้การขายสินค้าตลาดเย็นขายได้น้อยลงกำหนดเวลาชัดเจนเวลาเปิดปิด ตลาดแยกกันอย่างชัดเจน	40	4.56
2.13 การตัดกิ่งไม้ในบริเวณเสาไฟฟ้า	17	1.94
2.14 ท่อระบายน้ำในตลาดต้น ทำให้น้ำท่วมตลาดบ่อย ท่อระบายน้ำในชุมชน เช่น ซอยหลังอนุบาลแสงตะวัน ฝนตกน้ำท่วม ระบายไม่ทัน	42	4.79
2.15 ตลาดแคบควรขยายพื้นที่ ต้องการให้รวมร้านใน 3 ลานให้เต็ม ต้องการให้เอาดีกหลังตลาดออกเพื่อให้สองตลาดทะลุและมองเห็นกัน	18	2.05
2.16 รถเก็บขยะเวลาเก็บขยะเคลื่อนที่ช้าแต่เวลาไปถึงขยะเคลื่อนที่ทำให้ขยะตกหล่น และอันตราย	20	2.28
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ		
3.1 งานทะเบียนราษฎรบริการดี รวดเร็ว	18	2.05
3.2 ทุกหน่วยงานของเทศบาลภาพรวมดีพอประมาณ ขอให้หน่วยงานทำดีกว่านี้จะได้ประทับใจและอยู่ในใจตลอดไปพนักงานแต่ละคนขอให้ทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด	23	2.62
3.3 ค่าล๊อคแพง ควรลดค่าเช่าล๊อคให้ถูกลง	39	4.45
3.4 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทาง Line, Facebook ให้มากขึ้น	29	3.31
3.5 ควรใช้งบประมาณที่ได้กับโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงบประมาณขอให้ดำเนินการโดยเทศบาลเพราะถ้าหัวหน้าชุมชนมักไม่ทั่วถึง	26	2.97

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม (ต่อ)

ความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ต้องการ	ความถี่ (f)	ร้อยละ
3.6 ต้องการให้มีชมรมการออกกำลังกาย แอโรบิก กีฬาในชุมชน	17	1.94
3.7 ส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีให้มากกว่า เช่น ประเพณีสงกรานต์ ลอยกระทง	23	2.62
3.8 ติดกล้องวงจรปิดในตลาดเพราะว่าของในร้านค้าในตลาดหายบ่อย	29	3.31
รวม	877	100

จากข้อมูลในตารางที่ 4.18 พบว่า ความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ต้องการที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ดำเนินการปรับปรุงเพื่องานบริการประชาชนใน 5 ลำดับแรก ดังนี้

1. การขอรับบริการ ดูและระบบสาธารณูปโภค น้ำประปาไม่ค่อยไหล ทำทางระบาย ปรับปรุงร่องน้ำ
2. การทำความสะอาดตลาด ตลาดสกปรก กลิ่นแรง กลิ่นคาวปลาแรงมาก ขาดการดูแล
3. การจัดระเบียบเรื่องเวลาการวางของระหว่างตลาดเช้าและตลาดเย็น เช่น ตลาดเช้าควรลงวาง
หลังเวลา 20.00.น. (ตลาดเกษตร) ข้างห้างกาฬสินธุ์พลาซ่า ไม่ควรลงของในเวลาเดียวกันทำให้การขายสินค้า
ตลาดเย็นขายได้น้อยลงกำหนดเวลาชัดเจนเวลาเปิดปิด ตลาดแยกกันอย่างชัดเจน
4. ปรับปรุงถนนในชุมชนให้ได้มาตรฐาน ขรุขระบ่อย บางซอยไม่มีถนนคอนกรีต
5. ค่าลื้อกแพง ควรลดค่าเช่าลื้อกให้ถูกลง

บทที่ 4

ผลการประเมินผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ใน 12 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการประชาชน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการกีฬาและนันทนาการ ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปศุสัตว์ขั้นพื้นฐาน ด้านการจัดเก็บภาษี และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 1,500 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจัดลำดับการนำเสนอผลการศึกษารูปของคำบรรยายประกอบตาราง โดยแบ่งส่วนเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของประชากรตัวอย่าง
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 12 ด้าน
3. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม
4. การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

f หมายถึง ค่าความถี่ (frequency)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

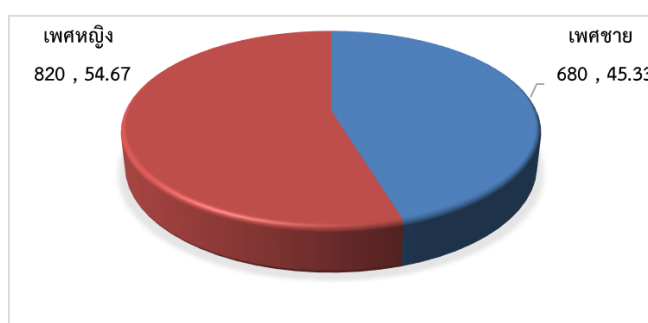
จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 1,500 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,500 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 680 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 และเพศหญิง จำนวน 820 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67 ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.1 และแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	680	45.33
หญิง	820	54.67
รวม	1,500	100.00



รูปที่ 4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ

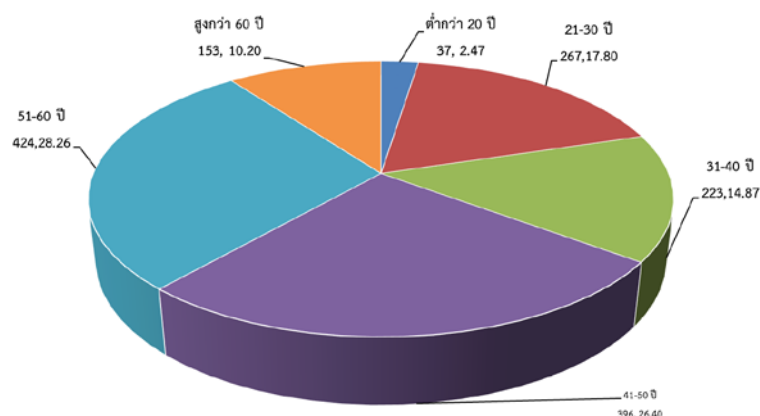
4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,500 คน จำแนกตามช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 2.47 ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 14.87 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 424 คน คิดเป็นร้อยละ 28.26 และช่วงอายุสูงกว่า 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.2 และแสดงผลการวิเคราะห์ ในรูปที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	37	2.47
21 - 30 ปี	267	17.80
31 - 40 ปี	223	14.87
41 - 50 ปี	396	26.40
51 - 60 ปี	424	28.26
สูงกว่า 60 ปีขึ้นไป	153	10.20

รวม	1,500	100.00
-----	-------	--------



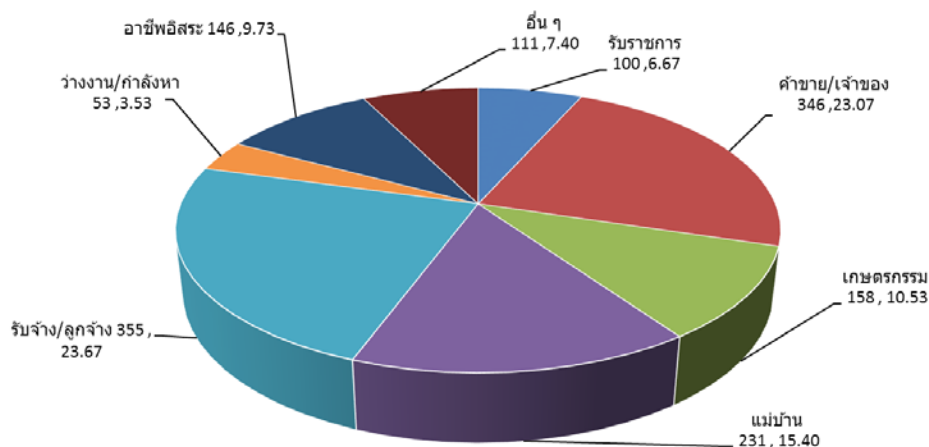
รูปที่ 4.2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามช่วงอายุ

4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,500 คน จำแนกตามอาชีพได้ดังนี้ รับราชการ จำนวน 100 คิดเป็นร้อยละ 6.67 ค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 23.07 เกษตรกรรม จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 แม่บ้าน จำนวน 231 คิดเป็นร้อยละ 15.40 รับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 355 คิดเป็นร้อยละ 23.67 ว่างงาน/กำลังหางาน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 อาชีพอิสระ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 9.73 และอื่น ๆ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.3 และแสดงผลการวิเคราะห์ ในรูปที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	100	6.67
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	346	23.07
เกษตรกรรม	158	10.53
แม่บ้าน	231	15.40
รับจ้าง/ลูกจ้าง	355	23.67
ว่างงาน/กำลังหางาน	53	3.53
อาชีพอิสระ	146	9.73
อื่น ๆ เช่น นักเรียน/นักศึกษา	111	7.40
รวม	1,500	100.00



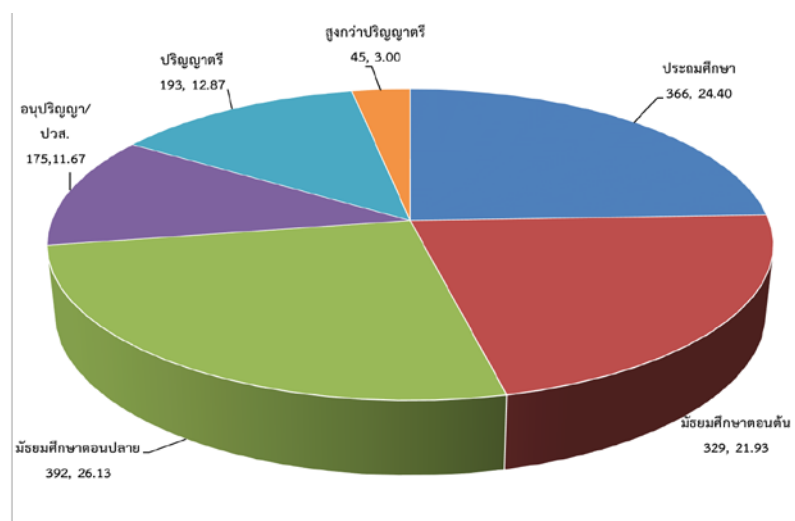
รูปที่ 4.3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ

4.1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,500 คน จำแนกตามระดับการศึกษาได้ดังนี้ ประถมศึกษา จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 329 คิดเป็นร้อยละ 21.93 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 26.13 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 ปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.4 และแสดงผลการวิเคราะห์ ในรูปที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	366	24.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	329	21.93
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	392	26.13
อนุปริญญา / ปวส.	175	11.67
ปริญญาตรี	193	12.87
สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.00
รวม	1,500	100.00



รูปที่ 4.4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

4.2 ผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จำแนกตามด้านต่าง ๆ

4.2.1 ผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.597$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน สูงที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็น รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วเป็นธรรมชาติ และระบบงานบริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบริการประชาชน

ผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
1.1 ระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วเป็นธรรมชาติ	4.14	0.568	82.80	มาก
1.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็น	4.15	0.582	83.00	มาก
1.3 ระบบงานบริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.11	0.641	82.20	มาก
เฉลี่ย	4.13	0.597	82.60	มาก

4.2.2 ผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.80 ($\bar{X} = 4.14 \pm 0.807$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี สูงที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชน

เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ความมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเสนอความคิดเห็น
รองลงมา คือ ใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม และกฎระเบียบมีความชัดเจน
กระบวนการดำเนินการทันต่อความเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี**

ผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
2.1 กฎระเบียบมีความชัดเจน กระบวนการดำเนินการทันต่อความเปลี่ยนแปลง	4.14	0.808	82.80	มาก
2.2 ความมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร	4.15	0.808	83.00	มาก
2.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้เสนอความคิดเห็น	4.15	0.795	83.00	มาก
2.4 คนในองค์กรใส่ใจต่อปัญหาสาธารณะ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา	4.13	0.824	82.60	มาก
2.5 ใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม	4.14	0.802	82.80	มาก
เฉลี่ย	4.14	0.807	82.80	มาก

4.2.3 ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07 \pm 0.824$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สูงที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รองลงมา คือ การให้บริการของสถานธนานุบาล และการส่งเสริมกลุ่มอาชีพในชุมชนให้มีศักยภาพ ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ**

ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
3.1 การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.16	0.808	82.00	มาก
3.2 การส่งเสริมกลุ่มอาชีพในชุมชนให้มีศักยภาพ	4.09	0.818	81.80	มาก
3.3 การปรับปรุงและพัฒนาตลาดเทศบาล	4.02	0.822	80.40	มาก
3.4 การส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้ที่พอเพียงในครอบครัว	4.03	0.832	80.60	มาก
3.5 การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยว	4.03	0.839	80.60	มาก
3.6 การให้บริการของสถานธนานุบาล	4.11	0.822	82.20	มาก
เฉลี่ย	4.07	0.824	81.40	มาก

4.2.4 ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.00 ($\bar{X} = 4.05 \pm 0.803$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน สูงที่สุด คือ การวางแผนพัฒนาชุมชนตรงตามความต้องการของชุมชน รองลงมา คือ การจัดสวัสดิการครอบคลุมทุกกลุ่มในชุมชน และการพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในชุมชน ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน

ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
4.1 การวางแผนพัฒนาชุมชนตรงตามความต้องการของชุมชน	4.09	0.802	81.80	มาก
4.2 การจัดสวัสดิการครอบคลุมทุกกลุ่มในชุมชน	4.06	0.804	81.20	มาก
4.3 การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในชุมชน	4.04	0.794	80.80	มาก
4.4 การส่งเสริมอาชีพหรือรายได้เสริมของคนในชุมชน	4.03	0.802	80.60	มาก
4.5 การพัฒนาชุมชนมีความต่อเนื่อง	4.03	0.815	80.60	มาก
เฉลี่ย	4.05	0.803	81.00	มาก

4.2.5 ผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.60 ($\bar{X} = 4.09 \pm 0.832$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน สูงที่สุด คือ การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย รองลงมา คือ การปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว และการควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

ผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
5.1 การรักษาสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม	4.05	0.819	81.00	มาก

5.2 การควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ	4.08	0.818	81.60	มาก
5.3 การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณพื้นที่จุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์)	4.05	0.807	81.00	มาก
5.4 การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชน	4.05	0.809	81.00	มาก
5.5 การรักษาความสะอาดในชุมชน	4.05	0.826	81.00	มาก

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
5.6 การพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสียรวมของเมือง	4.06	0.829	81.20	มาก
5.7 การเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอย	4.07	0.840	81.40	มาก
5.8 การปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว	4.12	0.833	82.40	มาก
5.9 การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย	4.18	0.907	83.60	มาก
เฉลี่ย	4.08	0.832	81.60	มาก

4.2.6 ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.40 ($\bar{X} = 4.22 \pm 0.743$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา สูงที่สุด คือ การส่งเสริมพัฒนาการที่ดีของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล รองลงมา คือการอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล และการรักษาความสะอาดบริเวณโรงเรียนเทศบาลตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการศึกษา

ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
6.1 การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล	4.18	0.740	83.60	มาก
6.2 การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล	4.17	0.729	83.40	มาก
6.3 การพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล	4.17	0.737	83.40	มาก
6.4 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีทางการศึกษาและเครือข่ายทางการศึกษา	4.18	0.741	83.60	มาก

6.5 การรักษาความสะอาดบริเวณโรงเรียนเทศบาล	4.22	0.752	84.40	มาก
6.6 การอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล	4.27	0.755	85.40	มาก
6.7 การส่งเสริมพัฒนาการที่ดีของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล	4.33	0.747	86.60	มาก
เฉลี่ย	4.22	0.743	84.40	มาก

4.2.7 ผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.780$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข สูงที่สุด คือ การสร้างภูมิคุ้มกัน การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อหรือโรคอื่น รองลงมา คือ การสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า และการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสาธารณสุข

ผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
7.1 การสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า	4.12	0.781	82.40	มาก
7.2 การส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน	4.11	0.779	82.20	มาก
7.3 การสร้างภูมิคุ้มกัน การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อหรือโรคอื่น	4.15	0.781	83.00	มาก
เฉลี่ย	4.13	0.780	82.60	มาก

4.2.8 ผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.80 ($\bar{X} = 4.09 \pm 0.803$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ สูงที่สุด คือ การจัดหาอุปกรณ์กีฬาสำหรับชุมชน รองลงมาคือ การส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการในชุมชน และการจัดสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย การจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเด็กและเยาวชน ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการกีฬาและนันทนาการ

ผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬา และนันทนาการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
8.1 การส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการในชุมชน	4.11	0.787	82.20	มาก
8.2 การส่งเสริมกิจกรรมเด็กและเยาวชนในชุมชน	4.06	0.785	81.20	มาก
8.3 การจัดสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย	4.07	0.800	81.40	มาก
8.4 การจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเด็กและเยาวชน	4.07	0.812	81.40	มาก
8.5 การจัดหาอุปกรณ์กีฬาสำหรับชุมชน	4.13	0.830	82.60	มาก
เฉลี่ย	4.09	0.803	81.80	มาก

4.2.9 ผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.20 ($\bar{X} = 4.21 \pm 0.798$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น สูงที่สุด คือ การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีงามตามหลักธรรมของศาสนา รองลงมาคือ การส่งเสริมและสนับสนุน ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น และการสนับสนุนงบประมาณด้านการสืบสาน ศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
9.1 การส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น	4.21	0.783	84.20	มาก
9.2 การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.17	0.793	83.40	มาก
9.3 การสนับสนุนงบประมาณด้านการสืบสานศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น	4.19	0.825	83.80	มาก
9.4 การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีงามตาม หลักธรรมของศาสนา	4.28	0.792	85.60	มาก
เฉลี่ย	4.21	0.798	84.20	มาก

4.2.10 ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา การคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 79.60 ($\bar{X} = 3.98 \pm 0.894$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่ง และการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน สูงที่สุด คือ การพัฒนาสวนสาธารณะเทศบาล รองลงมา คือ การดูแลสวน เกษะกลางถนน และการขยายเขตระบบประปา ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน

ผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่ง และการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
--	-----------	------	--------	---------

10.1 การก่อสร้างถนนที่ได้มาตรฐาน	3.92	0.915	78.40	มาก
10.2 การบำรุงรักษา ซ่อมแซมถนน	3.90	0.916	78.00	มาก
10.3 การบำรุงรักษา ซ่อมแซมทางเดินเท้า	3.92	0.920	78.40	มาก
10.4 การขยายเขตระบบไฟฟ้า	3.96	0.892	79.20	มาก
10.5 การขยายเขตระบบประปา	4.00	0.880	80.00	มาก
10.6 การดูแลสวนเกาะกลางถนน	4.04	0.867	80.80	มาก
10.7 การพัฒนาสวนสาธารณะเทศบาล	4.15	0.865	83.00	มาก
เฉลี่ย	3.98	0.894	79.60	มาก

4.2.11 ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.775$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี สูงที่สุด คือ การออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด รองลงมา คือ บริการด้วยความชัดเจน ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และกระบวนการและขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีมีความสะดวกและรวดเร็ว ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดเก็บภาษี

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
11.1 ระบบในการให้บริการขั้นตอนมีแผนผัง คู่มือแจ้งให้ปฏิบัติอย่างชัดเจน	4.11	0.746	82.20	มาก
11.2 กระบวนการและขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.12	0.745	82.40	มาก
11.3 การประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบฯ ชัดเจนเพียงพอ	4.11	0.758	82.20	มาก
11.4 เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ มีจำนวนเพียงพอ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.10	0.776	82.00	มาก

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดเก็บภาษี

ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
11.5 การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี	4.11	0.782	82.20	มาก
11.6 บริการด้วยความชัดเจน ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.16	0.806	83.20	มาก
11.7 การออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด	4.17	0.813	83.40	มาก
เฉลี่ย	4.13	0.775	82.60	มาก

4.2.12 ผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ผลการประเมิน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07 \pm 0.824$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สูงที่สุด คือ การช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบ สาธารณภัย รองลงมา คือ การสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นของสถาบันครอบครัว การจัดระเบียบการจราจร (ตีเส้นจราจร) และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
12.1 การสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นของสถาบันครอบครัว	4.13	0.784	82.60	มาก
12.2 การช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบสาธารณภัย	4.14	0.786	82.80	มาก
12.3 การจัดระเบียบทางเท้าและถนน	4.03	0.805	80.60	มาก
12.4 การจัดสายตรวจ อปพร.	4.02	0.827	80.40	มาก
12.5 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.07	0.815	81.40	มาก
12.6 การแก้ไขและป้องกันปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	4.03	0.856	80.60	มาก
12.7 การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนด้วยระบบกล้อง CCTV	4.03	0.865	80.60	มาก
12.8 การจัดระเบียบการจราจร (ตีเส้นจราจร)	4.13	0.853	82.60	มาก
เฉลี่ย	4.07	0.824	81.40	มาก

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ภาพรวม

ผลการประเมิน ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ภาพรวม พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.20 ($\bar{X} = 4.11 \pm 0.829$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมสูงที่สุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของเทศบาล รองลงมา คือ ผลการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา และเจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ตามลำดับ ภาพรวมต่ำที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล รายละเอียดในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	ค่าเฉลี่ย	(S.D)	ร้อยละ	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน อย่างทั่วถึง	4.14	0.805	82.80	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.803	82.60	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล	4.09	0.832	81.80	มาก
4. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ของเทศบาล	4.07	0.813	81.40	มาก
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/ กิจกรรมของเทศบาล	4.04	0.838	80.80	มาก
6. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.05	0.850	81.00	มาก
7. เทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป	4.10	0.857	82.00	มาก
8. การรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะของเทศบาล	4.11	0.840	82.20	มาก
9. ผลการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา	4.17	0.824	83.40	มาก
10. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของเทศบาล	4.22	0.833	84.40	มาก
รวม	4.11	0.829	82.20	มาก

4.4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

ปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้ทำการสรุปและจำแนกเป็นรายด้าน เพื่อให้สามารถชี้วัดผลสัมฤทธิ์ในบริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ และแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป ผลการประเมินสรุปดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมคณะผู้วิจัยได้จัดกลุ่มแยกประเด็นดังนี้

ความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ต้องการ	ความถี่ (f)	ร้อยละ
1. ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ		
1.1 การบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย การเก็บล่าช้าและเก็บไม่ทั่วถึง ไม่ดูแลขอบข้างถนน	30	3.42
1.2 ถังขยะไม่เพียงพอ ต้องใช้ถังขยะส่วนตัว	17	1.94
1.3 เจ้าหน้าที่โยนถังขยะ ทำให้ถังแตก	13	1.48
1.4 การขอรับบริการ ดูและระบบสาธารณูปโภค น้ำประปาไม่ค่อยไหล ทำทางระบาย ปรับปรุงร่องน้ำ	77	8.78

1.5 จ่ายค่าน้ำประปาแต่ไม่ได้ใช้น้ำ	15	1.71
1.6 แสงสว่างในตลาด เช่น ซ่อมหลอดไฟฟ้าในตลาด บางหลอดหลอดไฟเสีย	16	1.82
1.7 ไม่ควรให้มีการขายของตามทางเดินเพราะทำให้จราจรติดขัด	19	2.17
1.8 แม่ค้าขายรถจักรยานของในราคาสูงกว่าทำให้แม่ค้าประจำซึ่งเช่าแผงขายไม่ได้ทำให้เกิดความไม่ยุติธรรม	24	2.74
1.9 การทำความสะอาดตลาด ตลาดสกปรก กลิ่นแรง กลิ่นคาวปลาแรงมาก ขาดการดูแล	52	5.93
2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ		
2.1 ประชาสัมพันธ์ชวนเชิญให้คนมาตลาดมากขึ้น ปัจจุบันคนเข้าตลาดน้อย	28	3.19
2.2 การส่งเสริมพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	18	2.05
2.3 ซ่อมถนนชำรุด เช่น ถนนทางเข้าสถานีวิทยุ	25	2.85
2.4 ปรับปรุงถนนในชุมชนให้ได้มาตรฐาน ซ้ำรุดบ่อย บางซอยไม่มีถนนคอนกรีต	38	4.33
2.5 ควรปรับปรุงฟาท่อเพื่อความปลอดภัยผู้ใช้รถจักรยานยนต์ เพราะไม่ได้มาตรฐานในหลายแห่ง	22	2.51

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม (ต่อ)

ความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ต้องการ	ความถี่ (f)	ร้อยละ
2.6 การดำเนินการหลังรับแจ้งให้ซ่อมแซมการชำรุด ขอให้ดำเนินการโดยรวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ	23	2.62
2.7 จนท. อปพร. มีแต่ผู้สูงอายุ ควรมีอายุ 25-30 ปี ขึ้นไปแต่ไม่ควรเกิน 50 ปี	14	1.60
2.8 ปรับปรุงเสียงตามสายเพื่อให้ข่าวสารได้ทั่วถึง	27	3.08
2.9 สถานที่จอดรถยนต์ รถจักรยานเพิ่มมากกว่าเดิม	31	3.53
2.10 บริการทำความสะอาดในซอย ในชุมชน ปรับปรุงงานขยะมูลฝอยในลำน้ำปาว	21	2.39
2.11 ส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจ	26	2.97
2.12 การจัดระเบียบเรื่องเวลาการวางของระหว่างตลาดเช้าและตลาดเย็น เช่น ตลาดเช้าควรลงวางหลัง 20.00 น. (ตลาดเกษตร) ข้างห้างกาฬสินธุ์ พลาซ่า ไม่ควรลงของในเวลาเดียวกันทำให้การขายสินค้าตลาดเย็นขายได้น้อยลงกำหนดเวลาชัดเจนเวลาเปิดปิด ตลาดแยกกันอย่างชัดเจน	40	4.56
2.13 การตัดกิ่งไม้ในบริเวณเสาไฟฟ้า	17	1.94
2.14 ท่อระบายน้ำในตลาดตัน ทำให้น้ำท่วมตลาดบ่อย ท่อระบายน้ำในชุมชน เช่น ซอยหลังอนุบาลแสงตะวัน ฝนตกน้ำท่วม ระบายไม่ทัน	42	4.79
2.15 ตลาดแคบควรขยายพื้นที่ ต้องการให้รวมร้านใน 3 ลานให้เต็ม ต้องการให้อาตึกหลังตลาดออกเพื่อให้สองตลาดทะลุและมองเห็นกัน	18	2.05
2.16 รถเก็บขยะเวลาเก็บขยะเคลื่อนที่ช้าแต่เวลาไปทิ้งขยะเคลื่อนที่ช้าทำให้ขยะตกหล่น และอันตราย	20	2.28

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ		
3.1 งานทะเบียนราษฎรบริการดี รวดเร็ว	18	2.05
3.2 ทุกหน่วยงานของเทศบาลภาพรวมดีพอประมาณ ขอให้หน่วยงานทำดีกว่านี้จะได้ประทับใจและอยู่ในใจตลอดไปพนักงานแต่ละคนขอให้ทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด	23	2.62
3.3 ค่าล๊อคแพง ควรลดค่าเช่าล๊อคให้ถูกลง	39	4.45
3.4 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทาง Line, Facebook ให้มากขึ้น	29	3.31
3.5 ควรใช้งบประมาณที่ได้กับโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงบประมาณขอให้ดำเนินการโดยเทศบาลเพราะถ้าหัวหน้าชุมชนมักไม่ทั่วถึง	26	2.97

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม (ต่อ)

ความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ต้องการ	ความถี่ (f)	ร้อยละ
3.6 ต้องการให้มีชมรมการออกกำลังกาย แอโรบิค กีฬาในชุมชน	17	1.94
3.7 ส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีให้มากกว่า เช่น ประเพณีสงกรานต์ ลอยกระทง	23	2.62
3.8 ติดกล้องวงจรปิดในตลาดเพราะว่าของในร้านค้าในตลาดหายบ่อย	29	3.31
รวม	877	100

จากข้อมูลในตารางที่ 4.18 พบว่า ความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ต้องการที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ดำเนินการปรับปรุงเพื่องานบริการประชาชนใน 5 ลำดับแรก ดังนี้

1. การขอรับบริการ คู่มือระบบสาธารณสุขโรค น้ำประปาไม่ค่อยไหล ทำทางระบาย ปรับปรุงร่องน้ำ
2. การทำความสะอาดตลาด ตลาดสกปรก กลิ่นแรง กลิ่นคาวปลาแรงมาก ขาดการดูแล
3. การจัดระเบียบเรื่องเวลาการวางของระหว่างตลาดเช้าและตลาดเย็น เช่น ตลาดเช้าควรลงวางหลังเวลา 20.00.น. (ตลาดเกษตร) ข้างห้างกาฬสินธุ์พลาซ่า ไม่ควรลงของในเวลาเดียวกันทำให้การขายสินค้าตลาดเย็นขายได้น้อยลงกำหนดเวลาชัดเจนเวลาเปิดปิด ตลาดแยกกันอย่างชัดเจน
4. ปรับปรุงถนนในชุมชนให้ได้มาตรฐาน ขำรุดบ่อย บางซอยไม่มีถนนคอนกรีต
5. ค่าล๊อคแพง ควรลดค่าเช่าล๊อคให้ถูกลง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล

5.1 สรุปผล

จากการวิเคราะห์การประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2560 ในครั้งนี้ สามารถสรุปผลในภาพรวมตามการประเมินผลการปฏิบัติงานใน 12 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 สรุปผลในภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานใน 12 ด้าน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ผลการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านการบริการประชาชน	4.13	มาก	82.60
2. ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี	4.14	มาก	82.80
3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ	4.07	มาก	81.40
4. ด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน	4.05	มาก	81.00
5. ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน	4.09	มาก	81.80
6. ด้านการศึกษา	4.22	มาก	84.40
7. ด้านสาธารณสุข	4.13	มาก	82.60
8. ด้านการกีฬาและนันทนาการ	4.08	มาก	81.80
9. ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.21	มาก	84.20
10. ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน	3.98	มาก	79.60
11. ด้านการจัดเก็บภาษี	4.13	มาก	82.60
12. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	4.07	มาก	81.40
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	มาก	82.20

จากตารางที่ 5.1 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน 12 ด้าน อยู่ใน**ระดับมาก** คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด คือ ด้านการศึกษา รองลงมา คือ ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และ ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ตามลำดับดังนี้

ด้านการบริการประชาชน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.597$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน สูงที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็น รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วเป็นธรรม และระบบงานบริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริการประชาชน ต่ำที่สุด คือ ระบบงานบริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน

ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.80 ($\bar{X} = 4.14 \pm 0.807$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี สูงที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ เสนอความคิดเห็น ความมีคุณธรรมจริยธรรม ในการปฏิบัติงานของบุคลากร รองลงมา คือ กฎระเบียบมีความชัดเจน กระบวนการดำเนินการทันต่อความเปลี่ยนแปลง และใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ต่ำที่สุด คือ คนในองค์กรใส่ใจต่อปัญหาสาธารณะ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา

ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07 \pm 0.824$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สูงที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รองลงมา คือ การให้บริการของสถานธนา นุบาลและการส่งเสริมกลุ่มอาชีพในชุมชนให้มีศักยภาพ ตามลำดับส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ต่ำที่สุด คือ การปรับปรุงและพัฒนาตลาดเทศบาล

ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.00 ($\bar{X} = 4.05 \pm 0.803$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและ จัดสวัสดิการชุมชน สูงที่สุด คือ การวางแผนพัฒนาชุมชนตรงตามความต้องการของชุมชน รองลงมา คือ การจัดสวัสดิการครอบคลุมทุกกลุ่มในชุมชน และการพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมอาชีพหรือรายได้เสริมของคนในชุมชน และการพัฒนาชุมชนมีความต่อเนื่อง

ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.60 ($\bar{X} = 4.08 \pm 0.832$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน สูงที่สุด คือ การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย รองลงมา คือ การส่งเสริมและพัฒนาการใช้พลังงานที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และการปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ต่ำที่สุด คือ การรักษาสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม การรักษา สภาพแวดล้อมบริเวณพื้นที่จุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชน และการรักษาความสะอาดในชุมชน

ด้านการศึกษา โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.40 ($\bar{X} = 4.22 \pm 0.743$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา สูงที่สุด คือ การส่งเสริมพัฒนาการที่ดีของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล รองลงมา คือ การอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล และการรักษาความสะอาดบริเวณโรงเรียนเทศบาล ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ต่ำที่สุด คือ การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล และการพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล

ด้านสาธารณสุข โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.780$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข สูงที่สุด คือ การสร้างภูมิคุ้มกัน การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

หรือโรคอื่น รองลงมา คือ การสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า และการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน

ด้านการศึกษาและนันทนาการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาและนันทนาการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.80 ($\bar{X} = 4.09 \pm 0.803$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาและนันทนาการ สูงที่สุด คือ การจัดหาอุปกรณ์กีฬาสำหรับชุมชน รองลงมาคือ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาและนันทนาการในชุมชน และการจัดสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย การจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเด็กและเยาวชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาและนันทนาการ ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมกิจกรรมเด็กและเยาวชนในชุมชน

ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.20 ($\bar{X} = 4.21 \pm 0.798$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น สูงที่สุด คือ การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีงามตามหลักธรรมของศาสนา รองลงมาคือ การส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น และการสนับสนุนงบประมาณด้านการสืบสานศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย ผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา การคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 79.60 ($\bar{X} = 3.98 \pm 0.894$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน สูงที่สุด คือ การพัฒนาสวนสาธารณะเทศบาล รองลงมา คือ การดูแลสวนเกาะกลางถนน และการขยายเขตระบบประปา ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ต่ำที่สุด คือ การบำรุงรักษา ซ่อมแซมถนน

ด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.60 ($\bar{X} = 4.13 \pm 0.775$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี สูงที่สุด คือ การออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด รองลงมา คือ บริการด้วยความชัดเจน ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และกระบวนและขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีมีความสะดวกและรวดเร็ว ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ต่ำที่สุด คือ เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07 \pm 0.824$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สูงที่สุด คือ การช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบสาธารณภัย รองลงมา คือ การสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นของสถาบันครอบครัว การจัดระเบียบการจราจร (ตีเส้นจราจร) และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิต

และทรัพย์สินของประชาชนต่ำที่สุด คือ การจัดสายตรวจ อปพร.

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	4.14	มาก	82.80
2. ขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	มาก	82.60
3. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล	4.09	มาก	81.80
4. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล	4.07	มาก	81.40
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ของเทศบาล	4.04	มาก	80.80
6. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.05	มาก	81.00
7. เทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป	4.10	มาก	82.00
8. การรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะของเทศบาล	4.11	มาก	82.20
9. ผลการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา	4.17	มาก	83.40
10. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานโครงการ กิจกรรม ของเทศบาล	4.22	มาก	84.40
รวม	4.11	มาก	82.20

จากตารางที่ 5.2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมสูงที่สุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานโครงการ กิจกรรม ของเทศบาล รองลงมาคือ ผลการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา และเจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ส่วนประเด็นค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมต่ำที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล

5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 12 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.20 ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับผลการปฏิบัติงานได้ 7 คะแนนในภาพรวม

5.3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ

จากผลการประเมินที่พบว่าระดับผลการปฏิบัติงานของบริการเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ มาก ทุกด้าน หากต้องการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กร มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1) ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคและอื่น ๆ สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ตลอดจนการจัดภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน
- 2) ควรจัดโครงการปรับปรุงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ควรจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในด้านบุคลิกภาพและเทคนิคการบริการที่สร้างความประทับใจและเกิดความรู้สึกต้องการมาใช้บริการซ้ำ
- 4) ควรส่งเสริมศักยภาพการทำงานและทักษะการปฏิบัติร่วมกับชุมชน และเพิ่มพูนการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในการเตรียมการเข้าสู่สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน
- 5) ควรมีการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสาธารณูปการ (ถนน ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้าส่องสว่างตามหมู่บ้าน การจัดการขยะในหมู่บ้าน) เพื่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสุดท้ายจะทำให้ประชาชน มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในระยะยาว
- 6) ควรจัดตั้งศูนย์บริการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ เพื่อที่จะหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ได้ตรงประเด็น
- 7) ทุกงานบริการควรมีการประเมินผลหรือสำรวจความพึงพอใจในขณะที่มีผู้มาใช้บริการ หรือการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website
- 8) ควรมีการติดตามผลหลังการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและกำหนดนโยบายการบริหาร

เพื่อเป็นการยกระดับศักยภาพการให้บริการประชาชน ควรมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนา โดยเน้นในด้านต่อไปนี้

- 1) ควรวางแผนสำหรับการพัฒนาชุมชนแบบเศรษฐกิจพอเพียง และกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นโดยการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
- 2) ควรจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นกับภาครัฐ ภาควิชาการ ภาคประชาชน และเอกชนที่มีการบริหารจัดการการให้บริการ
- 3) ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญกับปัญญาและประสบการณ์ของชาวบ้าน ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้านมาปรับใช้ให้สอดคล้องกลมกลืนกับวิชาการแผนใหม่ และนำไปใช้ได้จริงอย่างเหมาะสม นำไปสู่การพึ่งตนเองของชุมชนได้
- 4) ควรสร้างเครือข่ายสถาบันเศรษฐกิจชุมชน เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจพอเพียงสนับสนุนการบริหารบนความเสี่ยงต่ำ
- 5) จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความรู้ด้านเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับผู้ปฏิบัติงานของศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนเพื่อส่งเสริมและขยายความคิดเศรษฐกิจพอเพียงสู่ภาคปฏิบัติในระบบเศรษฐกิจ

ชุมชนท้องถิ่น และกระตุ้นให้ชุมชนตื่นตัวกับการมีเศรษฐกิจพอเพียงหรือเศรษฐกิจศาสตร์แห่งความพอดีบนพื้นฐานของศาสนาธรรม

6) ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้แก่ชุมชนโดยการร่วมมือกับสถาบันการศึกษาหรือนักวิจัยในด้านต่างๆ เช่น องค์ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ และจัดการทรัพยากรธรรมชาติกับการสงวนหรือเพื่อการใช้อย่างยั่งยืนยาวนาน องค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี การผลิต การเกษตร เป็นต้น

5.3.3 ข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชน

1) ต้องการให้สร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงระบบน้ำประปา ให้คุณภาพน้ำได้มาตรฐาน การปรับปรุงและขุดลอกท่อระบายน้ำในชุมชน การเก็บขยะมูลฝอย การสำรวจและเปลี่ยนหลอดไฟส่องสว่างในหมู่บ้าน ปัญหามลภาวะทางอากาศ สิ่งแวดล้อม ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในชุมชน การซ่อมแซมและปรับปรุงถนนในชุมชน การจัดสวัสดิการในด้านต่าง ๆ

2) ด้านศึกษาประชาชนต้องการให้จัดหาเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ทางการศึกษา และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทางการศึกษาทุนการศึกษา

3) ส่งเสริม สนับสนุน อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม ให้ดำรงอยู่คู่สังคมไทย และควรจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรมงานประเพณีต่างๆ เพิ่มสูงขึ้นกว่าปัจจุบัน จัดกิจกรรมต่างๆ

4) การจัดระเบียบเรื่องเวลาการวางของระหว่างตลาดเช้าและตลาดเย็น กำหนดเวลาชัดเจน เวลาเปิดปิด ตลาดแยกกันอย่างชัดเจน เพื่อขจัดปัญหาส่วนแบ่งทางการตลาด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง. 2547. คู่มือ มิติใหม่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจาก
การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพฯ : เสนาธรรม.
- โกวิทย์ พวงงาม. 2548. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

- จาก www.smeplans.com/index.php?mo=3&art=41947451 - แคช
- จำเนียร จวงตระกูล. 2531. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ. พอร์แททพรีนตติ้ง.
- ชัยวุฒิ ชัยพันธุ์. (2544). พัฒนาชนบทยั่งยืน สำหรับสาขาเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยอนันต์ สมุทรวานิช. (2541). Good Governance กับการปฏิรูปการศึกษา การปฏิรูปการเมือง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญโชติ ชมพูนุท, ม.ล. (2554). **ทุนมนุษย์กับการศึกษา**. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม, 2555, จาก <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/429839>
- ชวงค์ ฉายะบุตร. 2539. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลสงขลา. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2536. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธเนศ ขำเกิด. (2545). “การประเมินผลการฝึกอบรมตามรูปแบบการประเมินของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick)”. วารสารเทคโนโลยี (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น), ปีที่ 28 ฉบับที่ 160 (ธ.ค. 44-ม.ค. 44).
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. 2533. พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรยุทธ บุญมี. 2541. **ธรรมรัฐแห่งชาติ ยุทธศาสตร์สู่ชาติหายนะประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. 2547. **สารานุกรมปกครองส่วนท้องถิ่นไทย**. หมวดแนวคิดพื้นฐาน : รู้กับการปกครองท้องถิ่น. สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ : ธรรมดาเพลส. ถิ่นบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. 2542. **การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governances) ในสังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น**, กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม จิตตอนันต์. (2540). **ส่งเสริมการเกษตร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประเวศ วะสี. 2542. **ยุทธศาสตร์ชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนเพื่อสังคมธนาคารออมสิน. ประสานการพิมพ์.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล .2545. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่**. สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- ประสิทธิ์ พรพิสุทธ์. (2540). **สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น**. กาฬสินธุ์:
- ปรัชญา เวสารัชช์. 2543. **ตัวชี้วัดการบริหารกิจการที่ดีในมหาวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร : วารสาร การศึกษานอกโรงเรียน.
- _____. **ปัจจุบัน. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภารพิมพ์.

พนิดา สุภาราญ. (2551). **แนวทางการพัฒนาทีมงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตตำบลบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์** รายงานการศึกษาอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

_____ (2543) **การวัดและประเมินผลระดับอุดมศึกษากรุงเทพมหานคร** ทบวงมหาวิทยาลัย
 ภาวนิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มุทิตา วรกุลยากุล. (2556). **ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี**. วารสารวิทยบริการ. ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม – มีนาคม 2556.

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2544). **การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : สรรคคุณค่าวิชาการ
 รัชนิกร เศรษฐรัฐ. (2532). **สังคมวิทยาชนบท**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

วิจิตร อาวะกุล. (2537). **เทคนิคการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: โอ เอส พรินต์ติ้งเฮาส์

วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2555) **เทคนิคการวัดความพึงพอใจของลูกค้า** สืบค้นเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2555

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

แหวะมะ จินาแวนและอริยาคุหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง**

ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2540. **นโยบายสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน. (2548). **การประเมินโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อมีงานทำแก้ปัญหาความยากจนจังหวัดกาฬสินธุ์**. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดกาฬสินธุ์.

เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน. (2544). **ความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สถาบันพระปกเกล้า. 2544. **รายงานวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดโรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI). 2541. **จากวิกฤติสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (กลุ่มที่ 4 ธรรมาภิบาลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน)** การสัมมนาวิชาการ TDRI ประจำปี 2541, 11-12 ธันวาคม ณ โรงแรมแอบาสเตอร์ซิตี จังหวัดชลบุรี.

สมคิด พรหมจ้อย. (2542). **เทคนิคการประเมินโครงการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมคิด พรหมจ้อย. (2544). **เทคนิคการประเมินโครงการ**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมชัย วุฒติปรีชา. (2534). **ข่าวกระทรวงศึกษาธิการ**. (ฉบับที่ 8265) กรุงเทพฯ : ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กระทรวงศึกษาธิการ.

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. 2531. **การประเมินโครงการ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). ม.ป.ท.

สมบูรณ์ ชิตพงศ์. (2544). **การวัดและประเมินผู้เรียนด้านคุณธรรมและจริยธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ 2545. **วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2544). **วิธีการประเมินทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2537). **รวมบทความทางการประเมินโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สายจิตร์ สุขสงวน. (2546). **พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของข้าราชการทหารอากาศ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
- สำนักงบประมาณ. 2545. **การประเมินประสิทธิผลของอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานระดับกรมและสถาบันอิสระในกระทรวงอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ. 2545. **ชุดวิชาการประเมินเพื่อพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดทัศน์ทองการพิมพ์.
- สำนักมาตรฐานบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546). **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สุพล เพชรานนท์.(2540). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุมคณะวิทยาการจัดการ**. สถาบันราชภัฏสงขลา.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์.(2540).**ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพักตร์ พิบูลย์. (2544). **กลยุทธ์การวิจัยเพื่อพัฒนางาน วิจัยเพื่อพัฒนาองค์กร**. นนทบุรี: จตุพรดีไซน์.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพาคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- อลงกรณ์ มีสุธา และสมิต สัชนุกร. 2539. **การประเมินผลการปฏิบัติงานแนวคิดหลักการวิธีการและกระบวนการ**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทยญี่ปุ่น.
- _____. (2546). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- _____. (2530). **ระบบประชากรไทย**. กรุงเทพมหานคร : มาสเตอร์เพรส.
- _____. (2531). **หลักการบริหารงานบุคคล.พิมพ์ลักษณ์**, กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques**. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- Hall, M. J. (2002). **Aligning the organization to increase performance results**. The Public Manager, 31(2), 7-10.
- Schmid, H. (2002). **Relationships between organizational properties and organizational effectiveness in three types of nonprofit human service organizations**. Public Personnel Management, 31(3), 377-395.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน
ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ 2560

ภาคผนวก ค

รายชื่อคณะทำงาน

ภาพประกอบการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน
ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2560





แบบสอบถาม

#ID.....

เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปี 2560

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และ กำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 12 งานบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย✓หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 30 ปี ☐ 3) 31 - 40 ปี
☐ 4) 41 - 50 ปี ☐ 5) 51 - 60 ปี ☐ 6) 61 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ 1) รับราชการ ☐ 2) ค้าขาย/เจ้าของกิจการ ☐ 3) เกษตรกรรม
☐ 4) แม่บ้าน ☐ 5) รับจ้าง/ลูกจ้าง ☐ 6)ว่างงาน/กำลังหางาน
☐ 7) อาชีพอิสระ ☐ 8) อื่น ๆ (ระบุ).....
4. การศึกษา ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 4) อนุปริญญา/ปวส. ☐ 5)ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

(ผลการปฏิบัติงาน 5 = ดีมาก 4 = มาก 3 = พอใช้ 2 = ปรับปรุง 1 = ปรับปรุงเร่งด่วน)

ผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการบริการประชาชน					
1.1 ระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ มีความรวดเร็วเป็นธรรม					
1.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็น					
1.3 ระบบงานบริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
2. ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี					
2.1 กฎระเบียบมีความชัดเจน กระบวนการดำเนินการทันต่อความเปลี่ยนแปลง					
2.2 ความมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร					
2.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้เสนอความคิดเห็น					
2.4 คนในองค์กรใส่ใจต่อปัญหาสาธารณะ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา					
2.5 ใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม					
ผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ					
3.1 การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง					
3.2 การส่งเสริมกลุ่มอาชีพในชุมชนให้มีศักยภาพ					

3.3 การปรับปรุงและพัฒนาตลาดเทศบาล					
3.4 การส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้ที่พอเพียงในครอบครัว					
3.5 การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยว					
3.6 การให้บริการของสถานธนานุบาล					
4. ด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน					
4.1 การวางแผนพัฒนาชุมชนตรงตามความต้องการของชุมชน					
4.2 การจัดสวัสดิการครอบคลุมทุกกลุ่มในชุมชน					
4.3 การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในชุมชน					
4.4 การส่งเสริมอาชีพหรือรายได้เสริมของคนในชุมชน					
4.5 การพัฒนาชุมชนมีความต่อเนื่อง					
5. ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน					
5.1 การรักษาสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม					
5.2 การควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ					
5.3 การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณพื้นที่จุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์)					
5.4 การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชน					
5.5 การรักษาความสะอาดในชุมชน					
5.6 การพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสียรวมของเมือง					
5.7 การเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอย					
5.8 การปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว					
5.9 การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย					
6. ด้านการศึกษา					
6.1 การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล					
6.2 การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล					
6.3 การพัฒนาคุณภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล					
6.4 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีทางการศึกษา และเครือข่ายทางการศึกษา					
6.5 การรักษาความสะอาดบริเวณโรงเรียนเทศบาล					
6.6 การอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล					
6.7 การส่งเสริมพัฒนาการที่ดีของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล					

ผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
7. ด้านสาธารณสุข					
7.1 การสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า					
7.2 การส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน					
7.3 การสร้างภูมิคุ้มกัน การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อหรือโรคอื่น					
8. ด้านการกีฬา และนันทนาการ					
8.1 การส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการในชุมชน					
8.2 การส่งเสริมกิจกรรมเด็กและเยาวชนในชุมชน					
8.3 การจัดสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย					

8.4 การจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเด็กและเยาวชน					
8.5 การจัดหาอุปกรณ์กีฬาสำหรับชุมชน					
9. ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น					
9.1 การส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น					
9.2 การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น					
9.3 การสนับสนุนงบประมาณด้านการสืบสานศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น					
9.4 การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีงามตามหลักธรรมของศาสนา					
10. ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน					
10.1 การก่อสร้างถนนที่ได้มาตรฐาน					
10.2 การบำรุงรักษา ซ่อมแซมถนน					
10.3 การบำรุงรักษา ซ่อมแซมทางเดินเท้า					
10.4 การขยายเขตระบบไฟฟ้า					
10.5 การขยายเขตระบบประปา					
10.6 การดูแลสวนเกาะกลางถนน					
10.7 การพัฒนาสวนสาธารณะเทศบาล					
11. ด้านการจัดเก็บภาษี					
11.1 ระบบในการให้บริการขั้นตอนมีแผนผัง คู่มือแจ้งให้ปฏิบัติอย่างชัดเจน					
11.2 กระบวนการขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีมีความสะดวกและรวดเร็ว					
11.3 การประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบฯ ชัดเจน เพียงพอ					
11.4 เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ มีจำนวนเพียงพอ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
11.5 การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี					
11.6 บริการด้วยความชัดเจน ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้					
11.7 การออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด					

ผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
12. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน					
12.1 การสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นของสถาบันครอบครัว					
12.2 การช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบสาธารณภัย					
12.3 การจัดระเบียบทางเท้าและถนน					
12.4 การจัดสายตรวจ อปพร.					
12.5 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
12.6 การแก้ไขและป้องกันปัญหาอาชญากรรมในชุมชน					
12.7 การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนด้วยระบบกล้อง CCTV					
12.8 การจัดระเบียบการจราจร (ตีเส้นจราจร)					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
2. ขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล					
4. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล					
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล					
6. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					
7. เทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป					
8. การรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะของเทศบาล					
9. ผลการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา					
10. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรม ของเทศบาล					

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

1. ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ(ระบุชื่องานบริการ)

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ(ระบุชื่องานบริการ)

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างไร

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนการพัฒนา เราจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ร่วมกับเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

รายชื่อคณะกรรมการ
แผนงานวิจัยและพัฒนา งานบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

ที่ปรึกษาโครงการ

รองศาสตราจารย์จิระพันธ์ ห้วยแสน อธิการบดีมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

คณะกรรมการ

- | | |
|-------------------------------|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุขชัย | เจริญไวยเจตน์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาญณรงค์ | ชนนาวั่ง |
| 3. นายมนชาย | ภูวรกิจ |
| 4. นางเพ็ญสิริ | ภูวรกิจ |
| 5. นางสุกัญญา | ดวงอุปมา |
| 6. นางสาวสุมาลา | นันทบุญ |
| 7. นางสาวมัตติกา | พันธุ์สุวรรณ |
| 8. นางสาวดวงเดือน | บุญใหญ่ |
| 9. นางสาวสุภาณี | ศรีอุทธา |