

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศิขล  
อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

นางสาวเรวดี รัตนบุรี



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**An Assessment of Sichon Sub-district Administrative Organization Sichon District  
Nakhon Si Thammarat Province**

**Miss Rawadee Rattanaburee**



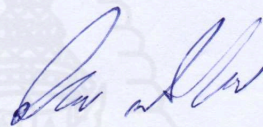
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล  
อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ชื่อและนามสกุล นางสาวเรวดี รัตนบุรี  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป

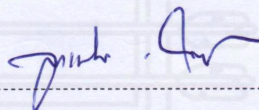
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด อำเภอสิชล  
จังหวัดนครศรีธรรมราช

**ผู้ศึกษา** นางสาวเรวดี รัตนบุรี รหัสนักศึกษา 2563004577 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป **ปีการศึกษา** 2558

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านการเงิน ประชาชนผู้รับบริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการพัฒนาและการเจริญเติบโต (2) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ บุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด รวมทั้งสิ้น 22 คน ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักพัฒนาชุมชน บุคลากร ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด จำนวน 2 คน และประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 10 คน ซึ่งจะใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า (1) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน มีรายรับมากกว่ารายจ่ายทุกปีงบประมาณ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2554-2558 ด้านประชาชนผู้รับบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการภายใน มีเกณฑ์การดำเนินงานได้คะแนนร้อยละ 71.10 อยู่ในระดับพอใช้ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีการพัฒนาบุคลากรได้คะแนนร้อยละ 60 อยู่ในระดับต้องปรับปรุง (2) ปัญหาในด้านเงิน การตั้งงบประมาณรายจ่ายไม่สอดคล้องกับรายจ่ายจริง และรายได้ที่จัดเก็บเองมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการนำมาใช้พัฒนาท้องถิ่น ด้านประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนมีความคาดหวังกับการให้บริการมากจนไม่สามารถแยกแยะภารกิจและหน้าที่ที่แท้จริงขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ ด้านกระบวนการภายใน บุคลากรมีจำกัดทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา การฝึกอบรมบุคลากรยังไม่ครอบคลุมทุกตำแหน่ง ข้อเสนอแนะ ด้านการเงิน ควรจัดทำงบประมาณให้สอดคล้องกับรายจ่ายจริง โดยยึดหลักการประหยัดและคุ้มค่า และให้ความสำคัญกับการจัดเก็บภาษี ด้านประชาชนผู้รับบริการ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่แท้จริงขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านกระบวนการภายใน เห็นควรจัดบุคลากรให้ครบตามแผนอัตรากำลัง ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เห็นควรส่งบุคลากรหมุนเวียนเพื่อเข้ารับการพัฒนาความรู้ให้ครบทุกตำแหน่ง

**คำสำคัญ** การประเมินผล องค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด จังหวัดนครศรีธรรมราช

**Independent Study title:** An Assessment of Sichon Sub-district Administrative Organization, Sichon District Nakhon Si Thammarat Province  
**Author:** Miss Rewadee Rattanaburee; **ID:** 2563004577; **Degree:** Master of Public Administration;  
**Independent Study advisor:** Dr. Chira Prateep, Associate Professor;  
**Academic year:** 2015

### Abstract

The aim of this study were to: (1) assess the performance of Sichon Sub-district Administrative Organization, Sichon District , Nakhon Si Thammarat Province, in four aspects namely, finance, customers, internal process, and development. (2) study performance problems and recommend approaches for developing Sichon Sub-district Administrative Organization, Sichon District , Nakhon Si Thammarat Province.

This study is qualitative research. Population comprised 22 officials who involved with the implementation of Sichon Sub-district Administrative Organization. They were Chief Executive of Sichon Sub-district Administrative Organization , Chief of the Office of Sichon Sub-district Administrative Organization, Chief Administrator , Chief of the Finance Division , Chief of the Public Works Division, Policy and Plan Analyst, Community Development Officer, Personnel Officer, Assistant Treasurer revenue collection officer , Chairman of Sichon Sub-district Administrative Organization Council, 2 members of Sichon Sub-district Administrative Organization Council and 10 customers of Sichon Sub-district Administrative Organization. This study used data from documentary review, in-depth interview..Data analysis used content analysis method.

The study revealed that: (1) financial aspect; the organization's revenues were over expenditures in each fiscal year since 2011 - 2015. Customer aspect, municipality service and customers' satisfaction was at high. Internal process aspect, its implementation achieved at 71.10 percent at fair level. Organizational learning and development, there was the percentage of 60 for the development. It was at adjustable level (2) The problem in financial, they were not alignment with the actual expenses, and revenue were not sufficient for local development. Customers expected the service at so high level that not be able to differentiate mission and responsibilities of the organization. Internal process, due to the limit of personnel caused inefficient achievement. Learning and development, it was found that it was not covered all positions in the organization. The recommendations for mentioned problems were: financial aspect, there should be in line with actual expenses by principles of economy and effectiveness by focusing on tax collection. Customer aspect, there should publicize customers' understanding the mission and responsibilities of the organization. For internal process, there should assign personnel to fit all manpower positions. For learning and development, there should rotate all personnel to be trained.

**Keywords:** Assessment, Sichon Administrative Organization, Nakhon Si Thammarat Province

## กิตติกรรมประกาศ

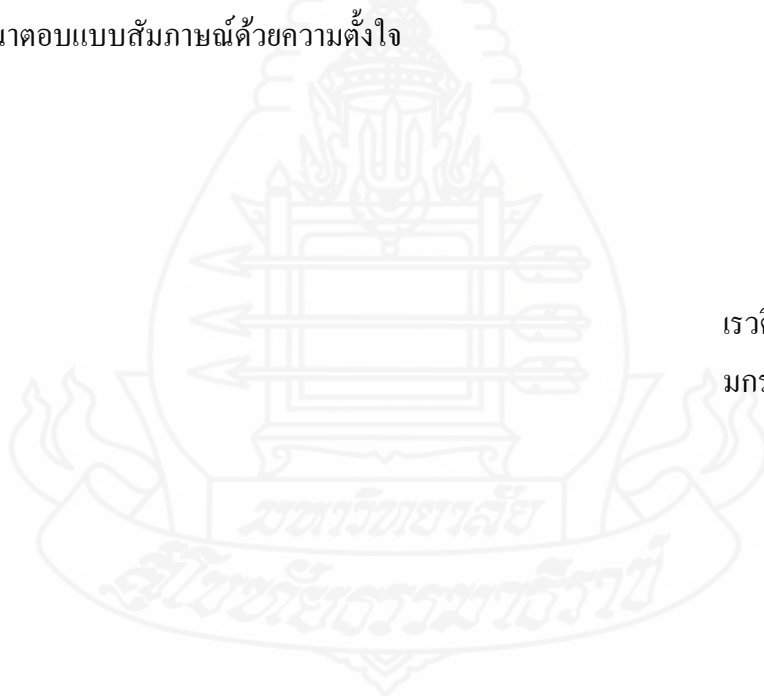
การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จจาก รองศาสตราจารย์ ดร. จิระ ประทีป ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระของผู้วิจัยอย่างใกล้ชิด ตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างมาก

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งและภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

นอกจากนี้ ขอขอบคุณผู้บริหารสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลศิขร ที่ได้ให้ความกรุณาแก่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ รวมไปถึงพนักงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลศิขรทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสัมภาษณ์ด้วยความตั้งใจ

เรวดี รัตนบุรี

มกราคม 2558

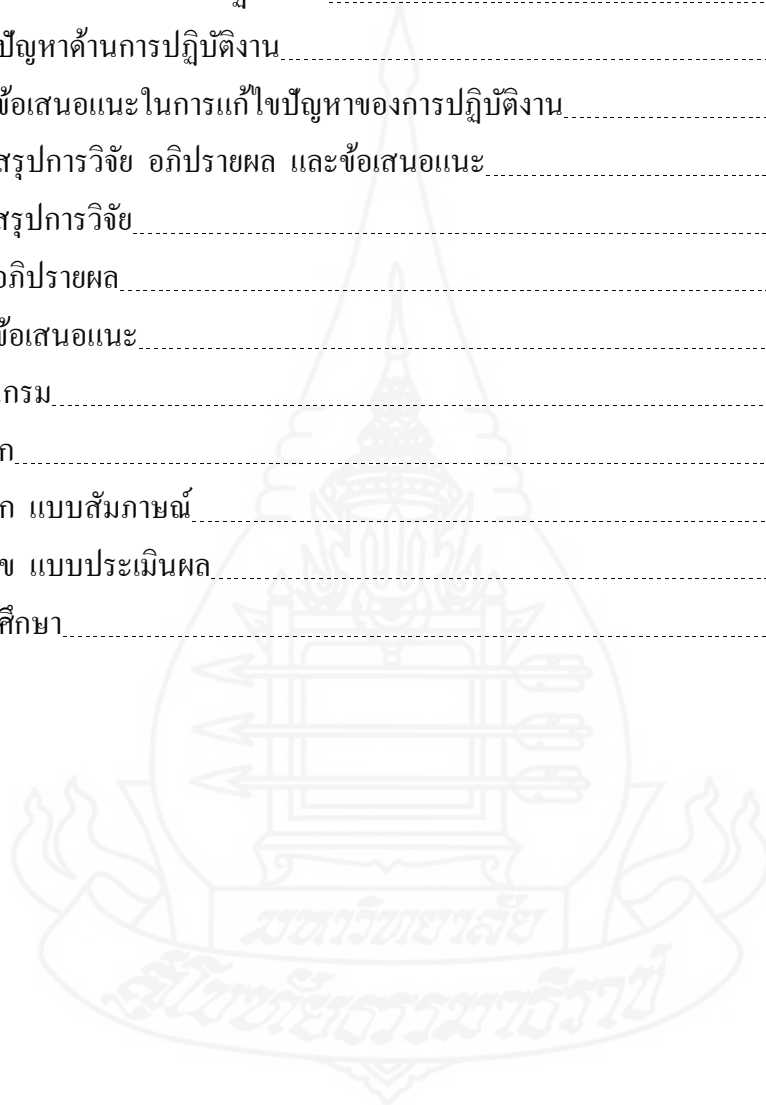


## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการประเมินผล.....	10
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบคุณลักษณะ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการประเมินผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	30
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชล.....	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	65
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	72
รูปแบบการวิจัย.....	72
ประชากร.....	75
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	80
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	81

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
การประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	83
ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน.....	113
ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงาน.....	116
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	120
สรุปการวิจัย.....	122
อภิปรายผล.....	130
ข้อเสนอแนะ.....	136
บรรณานุกรม.....	138
ภาคผนวก.....	143
ก แบบสัมภาษณ์.....	144
ข แบบประเมินผล.....	149
ประวัติผู้ศึกษา.....	185





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	แสดงถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสิชล..... 51
ตารางที่ 2.2	ตารางแสดงรายได้แยกตามหมู่บ้าน..... 56
ตารางที่ 2.3	ตารางแสดงรายจ่ายแยกตามหมู่บ้าน..... 57
ตารางที่ 2.4	แสดงจำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน..... 58
ตารางที่ 2.5	แสดงประชากรแยกตามช่วงอายุ..... 59
ตารางที่ 2.6	แสดงบุคลากรแยกตามส่วนราชการ..... 63
ตารางที่ 2.7	แสดงรายรับขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล..... 64
ตารางที่ 3.1	ประชากรที่ใช้ในการศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์..... 76
ตารางที่ 3.2	รายละเอียดประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสิชล..... 78
ตารางที่ 3.3	เกณฑ์การประเมิน..... 80
ตารางที่ 4.1	บัญชีรายรับ ประจำปีงบประมาณ 2555 , 2556, 2557 และ 2558 ณ วันที่ 30 กันยายน ของแต่ละปีงบประมาณ องค์การบริหาร ส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช..... 83
ตารางที่ 4.2	บัญชีรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2555 , 2556, 2557 และ 2558 ณ วันที่ 30 กันยายน 2554-2558 องค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิ ชล จังหวัดนครศรีธรรมราช..... 84
ตารางที่ 4.3	บัญชีรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2555 , 2556, 2557 และ 2558 ณ วันที่ 30 กันยายน ของแต่ละปีงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลสิ ชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช..... 84
ตารางที่ 4.4	ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2555 กับ ปีงบประมาณ 2556..... 85
ตารางที่ 4.5	ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2555 กับ ปีงบประมาณ 2556..... 85
ตารางที่ 4.6	ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2556 กับ ปีงบประมาณ 2557..... 86

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.7 ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2557 กับ ปีงบประมาณ 2558.....	86
ตารางที่ 4.8 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง.....	87
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลิซลแยกตามด้านต่างๆ.....	88
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลิซล แยกตามงานต่างๆ.....	88
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย.....	89
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ จัดเก็บขยะมูลฝอย.....	89
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย.....	90
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร.....	90
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการงาน ขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร.....	91
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร.....	92
ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการงานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์.....	92
ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการงาน ขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์.....	93
ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์.....	93
ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการงานบริการอินเทอร์เน็ตตำบล.....	94

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการงาน บริการอินเทอร์เน็ตตำบล.....	94
ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการอินเทอร์เน็ตตำบล.....	95
ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการงานชำระภาษีป้าย.....	95
ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการงาน ชำระภาษีป้าย.....	96
ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานชำระภาษีป้าย.....	96
ตารางที่ 4.26 สรุปในด้านการประเมินผลด้านประชาชนผู้รับบริการ.....	97
ตารางที่ 4.27 ตารางแสดงหัวข้อการประเมิน ด้านกระบวนการภายในองค์กรของ องค์กรบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช	98
ตารางที่ 4.28 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดทำงบประมาณ และการพัสดุ.....	99
ตารางที่ 4.29 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดเก็บรายได้	100
ตารางที่ 4.30 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารการเงินและ บัญชี (ปีงบประมาณ 2557).....	101
ตารางที่ 4.31 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจสอบภายใน	104
ตารางที่ 4.32 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารภารกิจเพื่อให้ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน.....	104
ตารางที่ 4.33 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารงานเพื่อให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.....	105
ตารางที่ 4.34 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารภารกิจอย่างมี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ.....	107
ตารางที่ 4.35 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน.....	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.36 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน.....	109
ตารางที่ 4.37 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การประเมินผล การปฏิบัติงาน.....	110
ตารางที่ 4.38 ตารางสรุปการประเมินผลด้านกระบวนการภายใน.....	111
ตารางที่ 4.39 การวิเคราะห์ผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร.....	112



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 ตัวแบบ Balanced Scorecard (BSC).....	23
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	34
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล.....	61



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นของไทย เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการ ในสมัยรัชกาลที่ 5 กล่าวคือ ได้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนด สุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 โดยกำหนดให้ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความสะอาด และป้องกันโรค ทำลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะ สำหรับราษฎรทั่วไป ห้ามการ ปลุกสร้างหรือซ่อมแซมโรงเรือน ที่จะเกิดเหตุให้เกิดโรค รวมทั้งการขนย้ายสิ่งโสโครก ที่ทำความรำคาญ ให้กับราษฎรไปทั่ว เป็นต้น ต่อมาได้จัดตั้ง สุขาภิบาลท่าลอม เมืองสมุทรสาครขึ้น ในต่างจังหวัด เป็นแห่งแรก

ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองของประเทศไทย ในปี พ.ศ.2475 จาก ระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็น พระประมุข ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการ เป็นราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการ บริหารแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 โดยในส่วนของราชการส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดตั้ง เทศบาลขึ้น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2476 (ปัจจุบันใช้ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496) แต่ต่อมา ปรากฏว่า การดำเนินงานของเทศบาล ไม่ได้ผลเต็มที่ ตามที่มุ่งหมายไว้ จึงไม่อาจขยายการตั้ง เทศบาลออกไปทุกท้องที่ ที่ราชอาณาจักรได้ คงตั้งขึ้นได้เพียง 120 แห่ง ก็ระงับการจัดตั้งเทศบาล ขึ้นใหม่ เป็นเวลานานหลายสิบปี และได้มีการตั้ง สุขาภิบาลขึ้นแทนเทศบาลในท้องที่ที่ยังไม่มีฐานะ เป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 จนกระทั่งถึงปี 2500 จึงได้มีการยกฐานะ สุขาภิบาลบางแห่งขึ้นเป็นเทศบาลตำบล คือ เทศบาลตำบลกระบับ เทศบาลโรงสำโรง เทศบาล ตำบลบัวใหญ่ เป็นต้น และกรณีที่มีการจัดตั้งจังหวัดใหม่ ก็ให้จัดตั้งเทศบาลเมืองขึ้น ในท้องถิ่น ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ตามบทบัญญัติมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งเทศบาลและสุขาภิบาลก็ยังไม่เป็นไปโดยทั่วถึง ส่วนใหญ่จึงคงอยู่ภายใต้ การปกครองส่วนภูมิภาค ดังนั้น เพื่อแก้ความเหลื่อมล้ำในการปกครองท้องถิ่น ในเขตเทศบาลและ สุขาภิบาล กับท้องถิ่นที่อยู่นอกเขตดังกล่าว จึงได้มีการจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น

โดยตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ ส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัด ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนอกเขตเทศบาลและเขตสุขาภิบาล ในปี พ.ศ.2537 ก็ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้น เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งแล้วทั่วประเทศ 6,397 แห่ง ซึ่งนับว่าเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เล็กและใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

กฎหมายการปกครองท้องถิ่น แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึงและตรงกับความต้องการของราษฎร ในท้องถิ่น ตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นนั่นเอง เข้าไปมีส่วนร่วม ในการจัดการด้วยและต้องการให้การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศ ในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น ดังนั้นกฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์ กระจายอำนาจบริหารไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับส่วนกลาง ในขอบเขตการกำกับดูแล นั่นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลาง มีอำนาจบังคับบัญชาเหนือคณะผู้บริหารของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่จะให้มีความอำนาจในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันมิให้ราษฎร ได้รับความเดือดร้อน จากการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่นและเพื่อเป็นหลักประกันแก่ ราษฎร ในท้องถิ่นว่าจะได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการส่วนท้องถิ่น กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมีอำนาจในการเพิกถอนหรือยับยั้งการกระทำนั้นได้ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจแก่ราชการส่วนกลาง ให้กระทำได้ ไว้อย่างชัดเจนด้วย แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระ แก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและมาตรา 283 วรรค 2 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศโดยรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาระสำคัญ แห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ ดังนั้นแนวคิดพื้นฐาน ของระบบการปกครองท้องถิ่น จึงพอสรุปได้ว่า เป็นระบบของการกระจายอำนาจ

ทางการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎรและเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตยแก่ ประชาชนในระดับท้องถิ่น ราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนือคณะผู้บริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำกับ ดูแล และให้ความช่วยเหลือ ท้องถิ่นต้องมีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดทิศทาง นโยบาย และการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ในระดับหนึ่ง

องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งจัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคนและในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสามคนและได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจสำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศโดยส่วนรวมและประกอบกับในปัจจุบัน ได้มีการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้นและมีการถ่ายโอนภารกิจในหลายๆด้าน ให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นก็เป็นภารกิจที่มีการถ่ายโอนด้วย ดังนั้น เพื่อเป็นการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการกำหนดขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยจึงได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558 โดยกำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี และแผนการดำเนินงาน เพื่อให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ในการจัดทำและวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

จากความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่กล่าวมา ทำให้เห็นว่าขั้นตอนการประเมินผลการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคความสำเร็จ ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล



รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้ดำเนินงานและของประชาชนผู้รับบริการ ที่จะทำให้ประสบผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้

องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล มีเขตการปกครองในตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสิชล ประมาณ 6 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 33.47 ตารางกิโลเมตรหรือ 20,918.75 ไร่ ภูมิประเทศมีลักษณะเป็นพื้นที่ภูเขา ที่ลาดเชิงเขา ที่ราบลุ่ม ที่ราบชายฝั่งทะเลและป่าชายเลน มีหมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ประชากรประมาณ 8,101 คน โดยมีโครงสร้างการบริหาร ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล และฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล โดยนายกององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งและมีอำนาจในการได้แต่งตั้ง รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล จำนวน 2 คน และเลขานายกององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อีก 1 คน ซึ่งมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล มีหน้าที่ในการดูแลพนักงานลูกจ้างส่วนตำบล ให้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร

จากการศึกษารายงานผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา พบว่า การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ได้ประสบปัญหาหลายด้าน เช่น ด้านการจัดทำแผนพัฒนาตำบลที่ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ งบประมาณที่มีไม่เพียงพอต่อการบริหารงาน การมีส่วนร่วมของประชาชนและโครงการต่างๆ ที่จัดทำขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน รวมถึงหน้าที่สำคัญ อีกอย่างหนึ่ง คือ การให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ถือเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเรื่องที่จะมีประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล เพราะจะช่วยให้องค์กรทราบศักยภาพทางด้านการบริหารงานขององค์กร ทราบทิศทางและสามารถวางแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องและเป็นไปตามภารกิจขององค์กร และสามารถนำผลการประเมิน มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

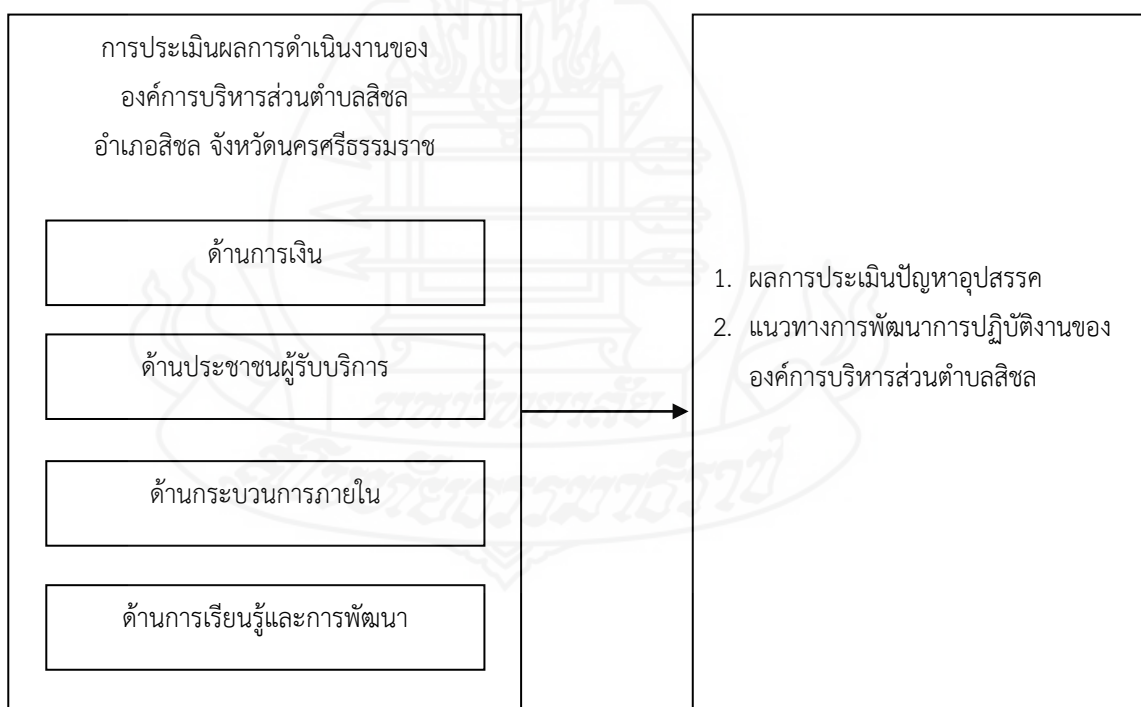
2.1 เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านการเงิน ประชาชนผู้รับบริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการพัฒนา และการเจริญเติบโต

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอลิซล จังหวัดนครศรีธรรมราช

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอลิซล จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการประเมินโดยใช้แนวทางของ ระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบดุลยภาพ หรือ ภาษาอังกฤษ ว่า Balanced Scorecard ซึ่งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร ใน 4 มิติ ดังนี้

- 3.1 มิติด้านการเงิน
- 3.2 มิติด้านประชาชนผู้รับบริการ
- 3.3 มิติด้านกระบวนการภายใน
- 3.4 มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตการวิจัยครอบคลุม 3 หัวข้อ ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ด้านพื้นที่ รวมทั้งด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

**4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการศึกษาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามแนวคิด ระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบดุลยภาพหรือภาษาอังกฤษ Balanced Scorecard โดยวิจัยใน 4 มิติ ดังนี้

##### 4.1.1 มิติที่ 1 ด้านการเงิน

ศึกษาถึงขีดความสามารถในการบริหารการเงินและการคลังในเรื่องมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน การแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดราคากลาง งานก่อสร้าง โปร่งใส ถูกต้อง มีการจัดตั้งศูนย์หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี มีการปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอและมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนการเสียหาย โรงเรือนและที่ดิน

##### 4.1.2 มิติที่ 2 ด้านประชาชนผู้รับบริการ

ศึกษาถึงการบริการสาธารณะ ในตำบลสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านถนน ทางเดินและทางเท้า ไฟฟ้าสาธารณะและทางระบายน้ำ แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การพัฒนาเด็กและเยาวชน การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส งานสาธารณสุข การส่งเสริมการพัฒนาสตรีและการส่งเสริมอาชีพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นและการท่องเที่ยว

##### 4.1.3 มิติที่ 3 ด้านกระบวนการภายใน

ศึกษาการปฏิบัติงานด้านบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการบริหารภารกิจที่เป็นอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนการบริหารงานในปัจจุบันก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารภารกิจมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความคุ้มค่าในภารกิจ การพัฒนาโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและปรับปรุงให้ดีขึ้นสม่ำเสมอ และการบริหารอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

##### 4.1.4 มิติที่ 4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ศึกษาถึงแนวทางบริหารบุคคลและกิจการสภา ด้านการจัดทำแผนปฏิบัติงาน จัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน การแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดราคากลางงานก่อสร้าง โปร่งใส ถูกต้อง การจัดตั้งศูนย์หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การแต่งตั้ง

คณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี การปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สิน ให้เป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ และการเพิ่มขึ้นของจำนวนการเสียภาษี โรงเรียนและที่ดิน

**4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่** การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดพื้นที่การวิจัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล สีชล อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### **4.3 ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชล รวมทั้งสิ้น 22 คน ประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสีชล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสีชล หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักพัฒนาชุมชน บุคลากร ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสีชล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลสีชล จำนวน 2 ท่านและประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 10 คน

**4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ในระหว่างเดือน มีนาคม 2558 – มกราคม 2558

### **5. นิยามศัพท์เฉพาะ**

**5.1 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลสีชล อำเภอ สีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ปรับปรุง (ฉบับที่ 5 ) พ.ศ. 2546

**5.2 เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลสีชล

**5.3 ประชาชน** หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชล

**5.4 อบต.** หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล

**5.5 การประเมินผล** หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชล เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้เกณฑ์ในด้านการเงิน (บริหารการเงิน/การคลัง) ด้านกระบวนการภายใน (ด้านบริหารจัดการ) ด้านประชาชนผู้รับบริการ (การบริการสาธารณะ) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (บริหารงานบุคคลและกิจการสภา)

**5.6 การบริหารจัดการ** หมายถึง การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชล ใน 7 ด้าน ได้แก่

- 5.6.1 ด้านการบริหารภารกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน
- 5.6.2 ด้านการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5.6.3 ด้านการบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ
- 5.6.4 ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 5.6.5 ด้านการปรับปรุงภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย
- 5.6.6 ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 5.6.7 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 5.7 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา** หมายถึง การบริหารงานบุคคลและกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลือชัยใน 2 ด้าน ได้แก่
- 5.7.1 ด้านการบริหารงานบุคคล
- 5.7.2 ด้านการดำเนินการของสภาท้องถิ่น
- 5.8 การบริหารงานการเงินและการคลัง** หมายถึง การบริหารงานการเงินและการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชัยใน 4 ด้าน ได้แก่
- 5.8.1 การจัดทำงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและการพัสดุ
- 5.8.2 การจัดเก็บรายได้
- 5.8.3 การบริหารการเงินและบัญชี
- 5.8.4 การจัดส่งเงินสมทบกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น
- 5.9 การบริการสาธารณะ** หมายถึง การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชัยใน 11 ด้าน ได้แก่
- 5.9.1 ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า
- 5.9.2 ด้านไฟฟ้า สาธารณะและทางระบายน้ำ
- 5.9.3 ด้านแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค
- 5.9.4 ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน
- 5.9.5 ด้านการส่งเสริมกีฬา
- 5.9.6 ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส
- 5.9.7 ด้านงานสาธารณะสุข
- 5.9.8 ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรีและการส่งเสริมอาชีพ
- 5.9.9 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.9.10 ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ท้องถิ่นและการท่องเที่ยว

5.9.11 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

**5.10 ระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบดุลยภาพ หรือภาษาอังกฤษ Balanced Scorecard** หมายถึง เครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือประเมินที่จะช่วยให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำเร็จขององค์กร โดยศึกษาในสี่มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านการเงิน (2) มิติด้านกระบวนการภายใน (3) มิติด้านประชาชนผู้มารับบริการ (4) มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

**5.11 ด้านการเงิน (The Financial Perspective)** หมายถึง มุมมองด้านการเงิน โดยดูจากรายได้ รายจ่าย ขององค์กรบริหารส่วนตำบล

**5.12 ด้านกระบวนการภายใน (The Process Perspective)** หมายถึง ระบบการทำงานในองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามแนวคิดแบบ ระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบดุลยภาพ

**5.13 ด้านประชาชนผู้มารับบริการ (The Customer Perspective)** หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลลิซล ในด้านต่างๆ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตก่อสร้าง การชำระค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

**5.14 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (The Learning and Growth Perspective)** หมายถึง การพัฒนาบุคลากรในด้านการเรียนรู้ระบบงาน การจัดการความรู้ และการได้รับการฝึกอบรม

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงาน

6.2 ได้สารสนเทศ เป็นแนวทางการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลลิซลและองค์กรบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ

6.3 ทราบปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

6.4 ได้ข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลลิซล ให้ดียิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับ ระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบคุณภาพ
3. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการประเมินผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการประเมินผล

การประเมินผล เป็นกระบวนการบริหารที่นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง กระบวนการหนึ่ง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการวัดระดับหรือตรวจสอบประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด โดยเปรียบเทียบจากผลงานที่ได้รับมาตรฐานที่กำหนด ผลที่คาดหวัง หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดเอาไว้ ทั้งที่มองเห็นด้วยตาและไม่อาจมองเห็นด้วยตาได้ ผลการประเมิน จะบอกให้ทราบถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลว ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ปัญหา หรืออุปสรรคทั้งในปัจจุบันและอนาคต

##### 1.1 ความหมายของการประเมินผล

การประเมินผลมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ศิริวัฒน์ วรรณาม (2540: 18) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินหมายถึง วิธีการตัดสินคุณค่า หรือตีราคาของสิ่งที่ถูกประเมินและเป็นการเสนอสารสนเทศ เพื่อช่วยเสนอทางเลือกในการตัดสินใจต่อการดำเนินการต่าง ๆ

สุวิมล ว่องวานิช (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยนำสารสนเทศหรือผลจากการวัด มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

เกี่ยวกับความหมายของการประเมินผลข้างต้นนั้น นอกจากความหมายของการประเมินผลที่มาจากภาษาอังกฤษ คือ Evaluation แล้ว ยังมีคำว่า Assessment ซึ่งพบว่าได้เสนอ บางกรณีก็ใช้ในความหมายเดียวกัน โดยเฉพาะในหนังสือ ตำราของอเมริกัน ส่วนกลุ่มประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพอังกฤษจะใช้ 2 คำนี้ ในความหมายที่แตกต่างกันนั้น Assessment จะเป็นการประเมินผลเบื้องต้น ในขณะที่ Evaluation เป็นกระบวนการตัดสินใจหรือตัดสินคุณค่าขั้นสุดท้าย เช่น Assessment ใช้เพื่อหาคำตอบว่านักเรียนเป็นอย่างไร ได้รับความสำเร็จด้านไหน ส่วน Evaluation ใช้หาคำตอบถึงผลหรือประสิทธิผล การจัดการเรียนการสอน เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า Assessment เป็นส่วนหนึ่งของ Evaluation (เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2546: 8-9)

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2542: 3) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ ดังนี้

1) การประเมิน มิได้มีความหมายจำกัดอยู่เพียง การกำหนดคุณค่าหรือความสำคัญ แต่ยังมีความหมาย ครอบคลุมถึงการพรรณนา การอธิบาย การวิเคราะห์และเปรียบเทียบ เพื่อการทำความเข้าใจในสิ่งนั้นด้วย

2) การประเมินหมายถึง กระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อการตรวจสอบประสิทธิภาพอย่างมีระบบ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อการรักษาหรือดำรงไว้ของการกระทำหรือเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น

3) การประเมิน หมายถึง กระบวนการของการระบุจัดหาข้อมูลและการจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สำหรับช่วยในการตัดสินใจคุณค่าของผลงาน การประเมินผล หมายถึง กิจกรรมที่ประกอบด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติโครงการ ซึ่งการประเมินมี 2 ลักษณะ

(1) การประเมินแบบย่อย (formative evaluation) เป็นการประเมินโครงการในขณะที่กำลังดำเนินการอยู่ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อการปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้น

(2) การประเมินผลสรุป (summative evaluation) เป็นการประเมินผลที่เกิดจากโครงการเพื่อการสรุปรวมทั้งหมดและทำเมื่อโครงการกำลังจะสิ้นสุดหรือเมื่อได้สิ้นสุดแล้ว

เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2544: 9) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ ดังนี้

1) การประเมินผล หมายถึง การวัด ในช่วง ค.ศ.1900-1930 นักประเมินผลทางด้านการศึกษานิยามการประเมินว่า เป็นการวัดผล เน้นความเป็นปรนัย ความถูกต้องที่เป็นจริงอยู่แล้ว ความเที่ยงตรงของการวัด มาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้วัด การวิเคราะห์เชิงปริมาณจากคะแนนที่วัดได้ การค้นหาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับผลการดำเนินโครงการ สำหรับการตัดสินและการวินิจฉัยคุณค่า



2) การประเมิน เป็นการวิจัย กล่าวคือ การประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมเป็นวิทยาศาสตร์ประยุกต์ เพื่อนำผลการวิจัยมาตัดสินใจและพัฒนาโครงการด้านการวางแผน การติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำนโยบาย แผนงาน โครงการ ไปปฏิบัติ มีการประเมิน มีการออกแบบวิจัย สร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์และเชิงตรรกวิทยาอย่างเป็นระบบ เพื่อมุ่งตอบคำถามว่าโครงการนั้น บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และมีความสำเร็จระดับใด ผลการศึกษาจะนำไปใช้ในการตัดสินใจและเป็นทางเลือกในการปฏิบัติ

3) การประเมิน เป็นการตรวจสอบและการติดตามผลงานที่ได้ประเมินแล้ว กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ โครงการใด ที่ได้ผ่านการประเมินแล้ว ก็จะทำการประเมินอีกครั้ง เพื่อดูว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ โดยมีกระบวนการและเทคนิควิธีสำหรับอ้างอิงผลการประเมินอย่างมีระบบ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544: 21) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ (เชิงคุณค่า) เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจหรือผู้เกี่ยวข้องได้ตัดสินใจเลือกทางเลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Alkin, M.c. (อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2544: 45) ได้นิยาม “การประเมิน” ไว้ว่าคือ กระบวนการของการคัดเลือก ประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดทางเลือกในการทำกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ

Alkin ได้แบ่งการประเมินออกเป็น 5 ส่วน คือ

1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ การประเมินส่วนนี้ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนที่จะทำกิจกรรมหรือโครงการให้สอดคล้องกับภาวะความต้องการที่เป็นอยู่

2) การประเมินเพื่อการวางแผนโครงการ การประเมินส่วนนี้ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีที่เหมาะสมที่ในการที่จะวางแผนให้การดำเนินงานในโครงการนั้น ๆ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ การประเมินส่วนนี้ จะเน้นถึงการพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่ หรือได้ดำเนินการไปตามขั้นตอนที่ควรจะเป็นเพียงใด

4) การประเมินผลเพื่อการพัฒนางาน การประเมินส่วนนี้ เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบแนวทางหรือข้อเสนอแนะใด ในการที่จะทำให้งานที่กำลังดำเนินการอยู่นั้น มีประสิทธิภาพมากที่สุด

5) การประเมินเพื่อรับรองผลงาน และเพื่อการขยาย หรือ ปรับเปลี่ยนโครงการ การประเมินส่วนนี้ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งการประเมินผล ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ กับโครงการต่อไปและเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการที่จะขยาย เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ ในช่วงระยะเวลาต่อไปด้วย

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545: 21 - 22) ได้สรุปความหมายของการประเมินไว้ว่าเป็น กระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research oriented) เป็นการตรวจสอบ การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจและเป็นการตัดสินใจคุณค่าของ สิ่งที่มีประเมิน

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2545: 151) ที่ได้สรุปความหมายของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการประเมิน หลายท่านว่า Assessment จะตัดสินโดยไม่เน้นข้อสรุปโดยรวม (Precision) ในการประเมินมากนัก เช่น การประเมินผู้เรียน (Student Assessment) การประเมินบุคลากร (Personnel Assessment) และ การประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment) เป็นต้น ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการประเมิน ที่เรียกว่า Evaluation ต่อ ไป จึงกล่าวได้ว่า Evaluation เป็นความหมายของการประเมินที่กว้างและ ครอบคลุมมากที่สุด

นอกจากนี้แล้ว เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2546: 8) ได้กล่าวถึงความหมาย ในลักษณะสอดคล้องกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันระหว่าง Assessment กับ Evaluation ว่า Assessment เป็นการประเมินเบื้องต้น

พิสนุ ฟองศรี(2549: 4) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า การประเมิน (Evaluation) หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยนำสารสนเทศหรือผลจาก การวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นอกจากความหมายของการประเมินที่มาจาก ภาษาอังกฤษ คือ Evaluation แล้วยังมีคำว่า Assessment ซึ่งได้พบเสมอ บางกรณีก็ใช้ในความหมาย เดียวกัน โดยเฉพาะในหนังสือตำราของอเมริกัน ส่วนกลุ่มประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพอังกฤษ จะใช้ 2 คำนี้ ในความหมายที่แตกต่างกัน

อรุณ รักธรรม (2553, หน้า 311) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลเป็นการตรวจสอบดูว่า งานที่ได้ดำเนินการมีความก้าวหน้าไปแค่ไหน มีปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างไร บรรลุเป้าหมาย ที่ตั้งไว้หรือไม่ หรือมีผลกระทบทั้งทางตรงทางอ้อมอย่างไร ซึ่งการประเมินผล ประกอบด้วย

- 1) การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่ตั้งไว้
- 2) การควบคุมและเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน
- 3) การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติหรือแก้ไขแผน เพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

4) การศึกษาแผนงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อทราบว่าตอบสนองความต้องการ หรือแก้ปัญหาที่มีอยู่อย่างไร

5) คู่มือกระทบททั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งที่ตั้งไว้และไม่ได้ตั้งไว้ อาจจะใช้เป็น เหตุผลของการวาง โครงการครั้งต่อไปหรือข้อมูลสำหรับช่วยในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร

การประเมิน เป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและตัดสินคุณค่าของ สิ่งต่างๆ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนการวิจัยเชิงประเมิน เป็นกระบวนการวิจัยที่เหมือนกับการวิจัย ซึ่งเป็นกระบวนการศึกษา ค้นคว้าอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับกระบวนการวิจัยหรือ วิธีการเชิงวิทยาศาสตร์และเน้นในเรื่องการได้มาซึ่งองค์ความรู้หรือแนวคิด แนวปฏิบัติใหม่ ๆ ควบคู่ไปด้วย รวมทั้งมีการผนวกกับการกำหนดเกณฑ์ที่เป็นปรนัย มุ่งเน้นตัดสินคุณค่าของการปฏิบัติการใด ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ

## 1.2 ความสำคัญของการประเมิน

การประเมิน เป็นกิจกรรมที่บทบาทสำคัญในกระบวนการตัดสินใจ เพื่อพัฒนา งานต่างๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ เช่น ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนด นโยบายหรือทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ต่อการปรับปรุงสื่อ/ชิ้นงาน แผนงาน โครงการ ให้เหมาะสมก่อนนำไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้รับผิดชอบงาน/โครงการทราบจุดเด่น จุดด้อย ของงาน ซึ่งสามารถปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการลดโอกาสความสูญเปล่า ในการปฏิบัติงานอีกด้วย ตลอดจนทำให้ทราบว่าปฏิบัติการใดๆ ที่ได้ลงทุนไปแล้วเกิดประโยชน์ คุ่มค่าหรือไม่ หรือควรจะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เป็นต้น

เป้าของการประเมิน คือสิ่งที่ต้องการประเมิน อาจเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินงาน อาทิเช่น สื่อ/อุปกรณ์/ชิ้นงาน บุคลากร งานปกติ (กิจกรรม/วิธีการทำงาน/ระบบงาน) นโยบาย แผนงาน โครงการ หลักสูตร องค์กรหรือหน่วยงาน เป็นต้น

การประเมินทางการศึกษา เป็นการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตัดสินคุณค่าต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เช่น สื่อ วิธีการ หรือปฏิบัติการทางการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจทางการศึกษาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ทั้งในระยะก่อนวางแผน จัดการศึกษา ก่อนนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ขณะดำเนินการตามแผน และเมื่อดำเนินงานแล้วเสร็จ หากการประเมินใด มีความครบถ้วนสมบูรณ์ในด้านการวัดและด้านเกณฑ์การตัดสินคุณค่า จะส่งผลให้การประเมินมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากขึ้น

ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญต่างๆ ได้ดังนี้ (นงนุช มุกษคำ, 2546: 5)

1) การประเมินผลทำให้องค์กรสามารถรู้ถึงสถานะของตนเองว่าอยู่ ณ จุดไหน หรือสถานการณ์ในขณะนั้น เป็นอย่างไร ดังนั้นถ้าองค์กรไม่สามารถประเมินผลการดำเนินงานของตนเองได้ ก็จะไม่สามารถบริหารตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากจะบริหารตนเองได้ ก็จะต้องรู้จักสถานการณ์ทั้งของตนเอง คู่แข่งขันและสภาวะแวดล้อม

2) การพัฒนาองค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในองค์กรต้องเริ่มจากการประเมินผลก่อน ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรจะมีการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด ซึ่งการที่จะตอบคำถามเหล่านี้ได้ องค์กรจะต้องมีการประเมินผล

3) การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดให้กับองค์กร สามารถทำให้บุคลากรในองค์กรได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรและสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี

### 1.3 ประเภทของการประเมิน

การแบ่งประเภทของการประเมินขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ จำแนกได้ ดังนี้

**1.3.1 โดยเกณฑ์จุดมุ่งหมายและลักษณะการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ**

- 1) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation)
- 2) การประเมินเพื่อสรุปผล (Summative Evaluation)

**1.3.2 โดยเกณฑ์การยึดวัตถุประสงค์ของการประเมิน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ**  
 1) การประเมินโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Goal-Based Evaluation) 2) การประเมินที่อิสระไม่ยึดวัตถุประสงค์ของโครงการ (Goal-Free Evaluation)

**1.3.3 โดยเกณฑ์ลำดับเวลาที่ประเมิน มีระยะเวลาในการประเมิน ดังนี้**

- 1) ประเมินก่อนเริ่มปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
  - (1) การประเมินตามความต้องการจำเป็น (Need Assessment)
  - 2) การประเมินความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ของโครงการ (Project Appraisal)
    - (2) ประเมินในระหว่างการดำเนินงาน (Implementation Evaluation)
    - (3) ประเมินหลังการดำเนินงาน (Result Evaluation)

### 1.3.4 โดยเกณฑ์ลักษณะการใช้เกณฑ์ในการตัดสิน มี 2 ประเภท คือ

- 1) ประเมินแบบอิงเกณฑ์ (Criterion- Referenced Evaluation)
- 2) ประเมินแบบอิงกลุ่ม (Norm-Reference Evaluation)

รูปแบบการประเมิน เป็นกรอบหรือแนวคิดที่สำคัญที่แสดงถึงกระบวนการหรือรายการที่ประเมิน การใช้รูปแบบการประเมินใด ขึ้นอยู่กับจุดเน้นและจุดมุ่งหมายของการประเมิน ซึ่ง สมคิด พรหมจ้อย, 2544; สุพักตร์ พิบูลย์, 2544 และธนศ ขำเกิด, 2545 ได้เสนอการแบ่งรูปแบบการประเมินออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) รูปแบบการประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมาย (Objective Based Model) เป็นรูปแบบที่เน้นการตรวจสอบผลที่คาดหวังว่าเกิดขึ้นหรือไม่ หรือประเมินโดยตรวจสอบผลที่ระบุไว้ในจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler) ครอนบาค (Cronbach) เคริกแพตทริก (Kirkpatrick) เป็นต้น

2) รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่า (Judgemental Evaluation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าของโครงการ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ สเตค (Stake) สคริฟเวน (Scriven) โพรวัส (Provus) เป็นต้น

3) รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ (Decision-Oriental Evaluation) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูล และข่าวสารต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ได้แก่ รูปแบบการประเมินของเวลช์ (Welch) สต๊ฟเฟิลบีม (Stufflebeam) อัลคิน (Alkin) เป็นต้น

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้เพิ่มพูนประสบการณ์ด้านความรู้ ความเข้าใจ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเจตคติของตน เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับแนวคิดของการประเมิน สรุปได้ว่า การประเมินสอดคล้องกับหลักประชาธิปไตย ทุกคนทุกกลุ่มหรือทุกองค์กรสามารถที่จะประเมินซึ่งกันและกัน โดยมุ่งเน้นประเมิน เพื่อตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน และเพื่อแสวงหาสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

## 2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบดุลยภาพ

### 2.1 ความเป็นมาของระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบดุลยภาพ

การประเมินผลแบบสมดุลยภาพ หรือ Balanced scorecard มีจุดเริ่มต้นจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr.David Norton ที่ปรึกษาด้านการจัดการ โดยทั้งสองคนได้มีการศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยแทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) ทั้งสองเสนอว่า องค์กรควรพัฒนาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ทั้งสองได้ตีผลงานของตนเองครั้งแรกในวารสาร Harvard Business Review ในปี 1992 จากจุดนั้นเป็นต้นมา ทำให้แนวคิดทางด้าน Balanced scorecard เป็นที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลาย ในองค์กรต่างๆ ทั่วโลก จนวารสาร Harvard Business Review ได้ยกย่องให้เป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการจัดการที่มีผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจมากที่สุดอีกเครื่องมือหนึ่ง ในรอบ 75 ปี (พสุ เดชะรินทร์: 2546)

ในปี พ.ศ. 2536 Robert S. Kaplan และ David P. Norton ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard เพื่อให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือขององค์กรในการดำเนินกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จ โดยได้ตีพิมพ์ในบทความชิ้นที่ 2 ชื่อ “Putting the balanced Scorecard to Work” ในวารสาร Harvard Business Review ฉบับ เดือนกันยายน - ตุลาคม 2536 (อ้างใน จิระ ประทีป: 2547)

แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดย แคปแลน และ นอร์ตัน ได้พัฒนา Balanced Scorecard ให้สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการเชิงกลยุทธ์ ตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ การจ่ายค่าตอบแทน กการจัดสรรทรัพยากร การงบประมาณ และการวางแผนการดำเนินงาน แนวคิดที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ ได้ตีพิมพ์เป็นบทความ ชิ้นที่ 3 ชื่อ “Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System” ในวารสาร Harvard Business Review ฉบับ เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2539 และจากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของแนวคิด Balanced Scorecard ทำให้ในปี 2539 แคปแลนและนอร์ตัน ได้ร่วมกันเขียนหนังสือ เรื่อง “The Balanced Scorecard” โดยมุ่งเน้นการใช้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กรและหนังสือเล่มนี้ ได้กลายเป็นหนังสือที่ขายดีที่สุดเล่มหนึ่งและมีการแปล เป็นภาษาต่าง ๆ ถึง 18 ภาษา

ในปี 2543 แคปแลนและนอร์ตัน ได้ร่วมกันเขียนหนังสืออีกเล่มชื่อ “The Strategy Focused Organization” โดยนำเสนอ Balanced Scorecard ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือในการประเมินผลองค์กรเท่านั้น แต่ได้กลายเป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและเป็นเครื่องมือในการบริหารที่ช่วยทำให้องค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากขึ้น

เครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่เรียกว่า Balanced scorecard ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรชั้นนำหลายแห่งทั่วโลกและได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่ทันสมัยและดีที่สุด ในรอบ 75 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่มีเครื่องมือด้านการบริหารจัดการกำเนิดขึ้นมา balanced scorecard หรือการบริหารจัดการที่ บัณฑูร ล่ำซำ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ให้คำจำกัดความว่า เครื่องมือการบริหารจัดการในเชิงสมดุล เป็นความสมดุลทั้งเป้าหมายการเงิน มุมมองลูกค้า การบริหารจัดการภายในที่ขณะนี้ มีดัชนีที่ชี้ให้เห็นว่าองค์กรที่นำเครื่องมือนี้ไปใช้มีผลประกอบการที่ปรับตัวดีขึ้นอย่างทันตาเห็น

การประเมินผลแบบดุลยภาพ หรือ Balanced scorecard เป็นระบบหรือกระบวนการในการบริหารชนิดหนึ่งที่อาศัย การกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators – KPI) เป็นกลไกสำคัญ ซึ่งใช้ในด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือประเมินผล ที่จะทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งมั่น ในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and focused) จึงได้มีการนำแนวคิดนี้ ไปประยุกต์ใช้กับองค์กรต่าง ๆ

## 2.2 ความหมายของระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบดุลยภาพ

ในประเทศไทย การประเมินผลแบบดุลยภาพ หรือ Balanced Scorecard (BSC) ยังไม่มีศัพท์บัญญัติที่ชัดเจน แต่ปัจจุบัน ได้มีผู้รู้และนักวิชาการหลายท่าน ได้ตั้งชื่อเป็นภาษาไทยไว้แตกต่างกัน อาทิ การประเมินผลเชิงดุลยภาพ การประเมินองค์กรแบบสมดุล การวัดผลแบบสมดุล ลิขิตสมดุล ลิขิตดัชนี ดุลดัชนี หรือสมดุลกระดานคะแนน เป็นต้น แต่ยังไม่สามารถหาข้อสรุปที่เป็นคำกลางสำหรับใช้กัน โดยทั่วไปอย่างเป็นทางการไม่ได้ ในที่นี้จึงขอใช้คำว่า Balanced Scorecard หรือ บาลานซ์ สกอร์การ์ด เนื่องจากเป็นที่คุ้นเคยกันโดยทั่วไป

พสุ เดชะรินทร์ (2544: 19) กล่าวว่าแนวคิดเรื่อง เครื่องมือการบริหารจัดการในเชิงสมดุล เกิดขึ้นในช่วงปี 1996 โดย โรเบิร์ต แคปแลน และ เดวิด นอร์ตัน อาจารย์มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด

ตามแนวความคิดของโรเบิร์ต แคปแลน และเดวิด นอร์ตัน ชี้ให้เห็นว่าระบบการวัดผลสำเร็จธุรกิจ แบบดั้งเดิม มุ่งเน้นการวัดด้านการเงิน เป็นการบอกเรื่องราวของเหตุการณ์ในอดีต ซึ่งเหมาะสมกับยุคของธุรกิจอุตสาหกรรมที่ลงทุนในกำลังการผลิตสำหรับระยะยาวและ

มีความสัมพันธ์กับลูกค้าในอนาคต โดยผ่านการลงทุนด้านลูกค้า ผู้ร่วมค้า พนักงานกระบวนการ ธุรกิจ เทคโนโลยีและวัฒนธรรม ดังนั้น ระบบการวัดผลสำเร็จของธุรกิจจึงต้องมองสิ่งต่างๆ เหล่านี้ด้วย

จุดเด่นของเครื่องมือ การบริหารจัดการในเชิงสมดุล อยู่ที่การไม่ยึดติดวิธีการวัดความสำเร็จทางธุรกิจวิธีเดิม คือ วิธีการบัญชีเพียงอย่างเดียวเพราะแม้บัญชี การเงินไม่สามารถบอกอนาคตว่าธุรกิจเป็นอย่างไร ควรต้องมีกลยุทธ์อย่างไร ฉะนั้น จึงต้องมุ่งการวัดที่ปัจจัยที่ไม่ใช่การเงินอีก 3 ด้าน กระบวนการบริหารภายในและการเรียนรู้กับการเจริญเติบโต

มุมมองทั้ง 4 ด้าน จะใช้วัดความสมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ มุมมอง 4 ด้าน ที่เป็นแนวความคิดของเครื่องมือการบริหารจัดการในเชิงสมดุล ได้แก่

- 1) มุมมองด้านการเงิน (financial perspective)
- 2) มุมมองด้านลูกค้า (customer perspective)
- 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (internal – business-process perspective)
- 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (learning and growth perspective )

ณัฐพล ชวลิตชีวัน ปละปราโมทย์ ศุภปัญญา (2545: 96) กล่าวว่า ปัจจุบันแนวทางหนึ่งในการวัดผลการดำเนินงานที่นิยมกันมากในสหรัฐอเมริกา ก็คือ เครื่องมือการบริหารจัดการในเชิงสมดุล ซึ่งเน้นความสมดุลของตัววัดต่างๆ ทั้ง 4 ด้านหลัก คือ ผลการดำเนินงานทางการเงิน ความพอใจของลูกค้า กระบวนการดำเนินธุรกิจภายในและการเรียนรู้/การขยายตัวขององค์กร

วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล (2546) ได้ให้ความหมายของ Balanced Scorecard (BSC) หมายถึง เป็นเครื่องมือซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่ช่วยให้องค์กร ในการแปลงจากกลยุทธ์ให้เป็น การปฏิบัติ โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัย สำคัญต่อความสำเร็จและจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators) ขึ้น เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ จึงถือได้ว่า BSC เป็นระบบการวัดผลการดำเนินงาน ที่ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรสู่การปฏิบัติและ สะท้อนการดำเนินงานในมุมมองของ 4 ด้านหลัก คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ภายในและด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

จิระ ประทีป (2547) ความหมายของ Balanced Scorecard อาจอธิบายเพื่อความเข้าใจ เบื้องต้น ดังนี้

Balanced หมายถึง ความสมดุลของจำนวนและลักษณะของมุมมองที่ใช้ในการพิจารณา กำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักขององค์กร

Scorecard หมายถึง รายงาน สรุปผลสัมฤทธิ์ ในการดำเนินงานขององค์กร จากความหมายดังกล่าว จึงสามารถอธิบายความหมายของ Balanced Scorecard ได้ว่าหมายถึง



รายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ ในการดำเนินงานขององค์กรตามมุมมอง ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จและตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้อย่างสมดุล

พสุ เศษะรินทร์ (2547) ได้ให้ความหมาย Balanced Scorecard (BSC) หมายถึง BSC: “The Balanced Scorecard as a Strategic Management System” คือ การแปลวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่ชุดของการวัดผลสำเร็จที่กำหนดกรอบสำหรับการวัดกลยุทธ์และระบบจัดการ โดยในการวัดผลสำเร็จขององค์กร จะมี 2 มิติ ทั้งวัดอุปสงค์ด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่สมดุลกัน ซึ่งจะพิจารณา 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

1) Balanced คือ ความสมดุลของสิ่งต่อไปนี้

(1) ความสมดุลทั้งในด้านการเงินและด้านอื่น ได้แก่ ด้านลูกค้า การดำเนินงานภายในและการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งก็คือ มุมมอง (Perspectives) ทั้ง 4 มุมมอง ของ BSC นั้นเอง

(2) การสมดุลระหว่างมุมมองในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งมุมมองระยะสั้นคือ การให้ความสำคัญด้านการเงินเป็นหลัก จนละเลยต่อการพัฒนาองค์กรในระยะยาว เช่น ในเรื่องของบุคลากรหรือด้านเทคโนโลยี แต่ BSC เป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารมุ่งให้ความสำคัญทั้งมุมมองระยะสั้น (ด้านการเงิน) และมุมมองระยะยาวที่แสดงถึงการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

(3) ความสมดุลระหว่างมุมมองภายในและภายนอกองค์กร เพราะ BSC เสนอ มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspective) จะเป็นการมององค์กรจากมุมมองของลูกค้าทำให้องค์กรทราบว่ อะไร คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือต้องการ

(4) การสมดุลระหว่างการเพิ่มรายได้และการควบคุมต้นทุน

(5) ความสมดุลระหว่างตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading indicators) และตัวชี้วัดที่เป็นผล (Lagging Indicators)

2) scorecard คือ บัตรคะแนน หมายความว่า มีระบบข้อมูลหรือสิ่งสนับสนุนให้เห็นว่า ตัวชี้วัดในแต่ละด้านนั้นได้ทำจริง ไม่ใช่มีเฉพาะตัวเลข

อัจฉรา จันทร์ฉาย (2547: 84) กล่าวว่า เครื่องมือการบริหารจัดการในเชิงสมดุล (balanced scorecard: BSC) เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่เชื่อมโยงการวัดผลกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร พัฒนาโดย โรเบิร์ต แคปแลน และเดวิด นอร์ตัน ซึ่งจะมีการวัดและประเมินองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารภายในและการเรียนรู้และการเติบโต

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547) อธิบายว่า ตัวแบบดัชนีวัดผลความสำเร็จแบบสมดุล (BSC) มีลักษณะที่สำคัญ คือ

1) Balanced scorecard คือ กลุ่มของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นกลุ่มตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่อิงวัตถุประสงค์ (Objective-Based KPIs) มองที่ต้นทาง ต่างจากกลุ่มผลสัมฤทธิ์หลัก (Key Result Area: KRA) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานเช่นกัน หากแต่เป็นกลุ่มตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานที่อิงผลสัมฤทธิ์ (Result – Based KPIs) มองที่ปลายทาง

2) Balanced scorecard มีจุดมุ่งหมายเพื่อความ สำเร็จ แบบยั่งยืน ไม่ใช่เพื่อความ สำเร็จเพียงชั่วครั้งชั่วคราว ด้วยเหตุนี้ Balanced scorecard จึงกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกด้าน ไม่ใช่มุ่งเน้นที่ตัวชี้วัดการเงินเพียงอย่างเดียวเหมือนองค์กรต่างๆ ไป มีข้อสังเกตว่า การบริหารองค์กรแบบดั้งเดิม เชื่อว่าการจัดการทางการเงินหรือการวัดอื่นใด ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ก็น่าจะเพียงพอแล้ว สำหรับการเจริญเติบโตของธุรกิจ แต่ผู้บริหารที่ยึดหลักการวัดตามแนวทาง Balanced scorecard จะเห็นว่าลำพังตัวชี้วัดทางการเงินเพียงอย่างเดียว จะไม่สามารถช่วยพัฒนา องค์กรให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้

3) Balanced scorecard กำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทุกด้านอย่างสมดุล มิใช่เน้นเฉพาะ ด้านใด ด้านหนึ่ง บางองค์กรอาจเริ่มเห็นด้วยการกำหนดตัวชี้วัดหลายๆ ด้าน แต่ที่ยังรักและ พยายามที่จะเน้นเฉพาะการวัดทางการเงิน ส่วนการวัดด้านอื่นจะวัดก็ต่อเมื่อเห็นว่ามีเรื่องน่าสนใจ ให้วัดเท่านั้น ซึ่งความสมดุลที่วางนี้ หมายถึง การกำหนดตัวชี้วัดครอบคลุมทุกด้านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเติบโตและความ สำเร็จขององค์กร แต่ละด้านที่กำหนดตัวชี้วัดนั้น จะต้องให้เพียงพอต่อการพัฒนาการเจริญเติบโต แบบยั่งยืนของด้านนั้น ๆ ด้วย คำว่าสมดุลให้หมายถึง สมดุลของความ อยู่รอดและเติบโตของผลลัพธ์ผลสัมฤทธิ์ใน ด้านนั้น ไม่ใช่สมดุลของจำนวนตัวชี้วัด กล่าวคือ จำนวนตัวชี้วัด ไม่จำเป็นต้องเท่ากันเสมอไป

4) Balanced scorecard มีจุดมุ่งหมาย เพื่อการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ มิใช่เพียง การกำหนดกลุ่มตัวชี้วัดเพียงอย่างเดียว Balanced scorecard จะอธิบายให้เห็นถึงเส้นทางการนำกลุ่ม ตัวชี้วัดแต่ละด้าน ไปสู่การปฏิบัติ โดยใช้ทั้งวิธีบนล่าง (Top/Down Approach) และวิธีล่างขึ้นบน (Bottom/Up Approach)

สุพจน์ ทรายแก้ว (2548) ได้ให้ความหมายของ Balanced Scorecard หมายถึง แนวคิด เครื่องมือทางการบริหารในการทำให้ ยุทธศาสตร์ขององค์กรเกิดความสมดุล (Balanced) และสามารถสื่อสาร (Communication) กับคนในองค์กรได้ ทำให้วิธีการดำเนินงานขององค์กรไป ในทิศทางเดียวกัน (Alignment) สอดคล้องกัน ทำให้เกิดพลัง (synergy) ขององค์กร โดยอาศัย ทรัพย์สินที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Intangible Asset) ได้แก่ ความรู้ความสามารถ นวัตกรรมของคนในองค์กร

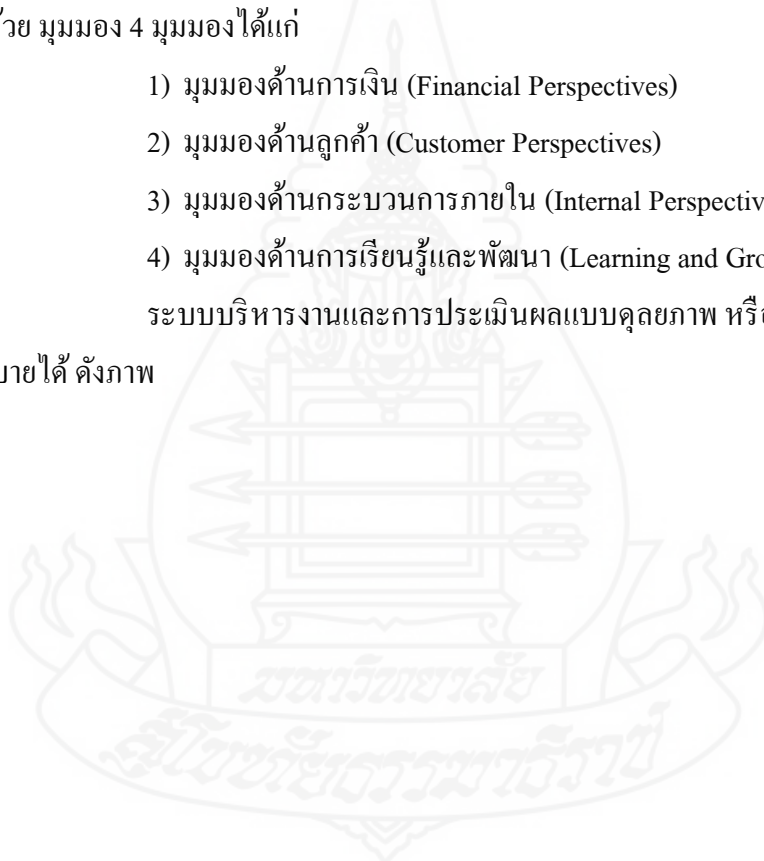
เพื่อปรับปรุงกระบวนการภายในขององค์กร จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจหรือจงรักภักดี ทำให้เกิดการสนับสนุนของลูกค้า ช่วยให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผล รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการประเมินผล การดำเนินงานตามกลยุทธ์ขององค์กรให้ครบถ้วนในทุก ๆ ด้าน

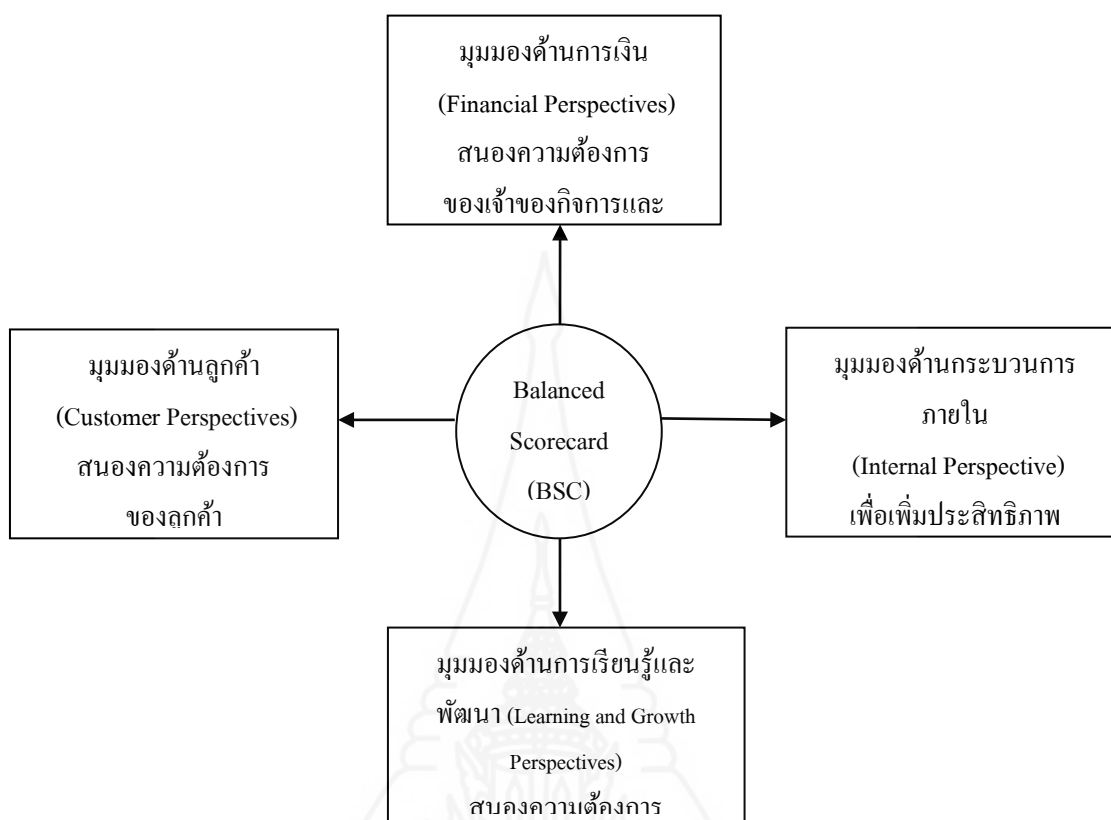
## 2.3 ความสำคัญของระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบดุลยภาพ

2.3.1 ความสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการประเมินผลองค์กร แคลปแลน และนอร์ตัน ได้พัฒนา *Balanced Scorecard (BSC)* ขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เครื่องมือในการประเมิน ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ครบถ้วนในมุมมองต่าง ๆ ที่มีใช้เฉพาะเพียงมุมมองทางการเงินเป็นหลัก ตามที่เป็นมาในอดีต BSC ที่นำมาในการประเมินผลองค์กรได้มุ่งเน้นการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุในมุมมองต่าง ๆ โดยมุมมองพื้นฐานจะประกอบด้วย มุมมอง 4 มุมมอง ได้แก่

- 1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives)
- 2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives)
- 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspective)
- 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)

ระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบดุลยภาพ หรือ *Balanced Scorecard (BSC)* อธิบายได้ ดังภาพ





ภาพที่ 2.1 ตัวแบบ Balanced Scorecard (BSC)

1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) ถือเป็นปัจจัยเดิมที่นำมาใช้ในการประเมินผลองค์กร วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ทางการเงินนั้น มักจะเป็นเรื่องของกำไร รายได้ ลดต้นทุน หรือการเพิ่มความสามารถทางการผลิต เป็นต้น เราสามารถใช้ตัววัดจากหลายๆด้าน เช่น ผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนในด้านต่างๆ ถ้าผลตอบแทนดีแสดงว่ามาจากการลงทุนที่ดี ซึ่งก็ย่อมมาจากองค์กรประกอบที่สำคัญด้วยเหมือนกัน ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลตอบแทนไม่ดีนั้น ย่อมหมายถึงการลงทุนที่ไม่ดี ซึ่งอาจจะมีผลมาจากหลายๆ ด้าน เช่น ต้นทุนสูงเกินไป ทำให้ราคาสินค้าหรือสินค้าไม่ตรงความต้องการของตลาด เป็นต้น นอกจากนี้เรื่องของผลตอบแทนแล้วยังรวมถึงเรื่องมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์ด้วย ที่ใช้เป็นตัววัดหลักของมุมมองทางการเงิน

2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) ในด้านของลูกค้า องค์กรจะต้องพิจารณาถึง Customer Value ว่าอะไรที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งจำทำให้ลูกค้าหันมาให้ความสนใจในสินค้าหรือบริการขององค์กร เช่น ในเรื่องของคุณภาพ ราคา การบริการ การตรงต่อเวลาในการส่งมอบ เป็นต้น ดังนั้น ดัชนีหลักที่นำมาพิจารณาในการประเมินลูกค้า คือ

(1) ส่วนแบ่งตลาด (Market Share) โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ส่วนแบ่งตลาดเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่สำคัญ

(2) การรักษาลูกค้าเก่า (Customer Retention) เป็นการวัดความสามารถในการรักษานฐานลูกค้าเดิมขององค์กร ซึ่งในปัจจุบัน ความสามารถในการรักษาลูกค้าขององค์กรไว้เป็นสิ่งที่สำคัญมาก จากการวิจัยของบริษัท Datamonitor พบว่า ถ้าองค์กรสามารถรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้เพียงแค่ ร้อยละ 5 จะทำให้ผลกำไรเพิ่มขึ้น ร้อยละ 80 ต่อปี และในขณะเดียวกัน ต้นทุนในการได้ลูกค้าใหม่นั้น มีมูลค่าเป็น 6 เท่าของต้นทุนในการรักษาลูกค้าไว้ 1 ราย โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น จำนวนลูกค้าที่สูญหายไปในแต่ละปี หรือจำนวนลูกค้าทั้งหมด หรือรายได้จากลูกค้าเก่าต่อรายได้ทั้งหมด เป็นต้น

(3) การเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) เป็นการวัดความสามารถขององค์กรในการแสวงหาลูกค้าใหม่ โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น จำนวนลูกค้าทั้งหมดหรือจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นหรือรายได้ จากลูกค้าใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด เป็นต้น

(4) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กรหรือตัวองค์กรเอง ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น ทั้งนี้ มีการพบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจ 1 คน จะบอกต่อไปยังผู้บริโภคอีก 10 คน ประสบการณ์ที่ดีของตนเอง โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหรือจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นต้น

(5) กำไรต่อลูกค้า (Customer Profitability) โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น กำไรต่อลูกค้า 1 ราย ซึ่งการที่จะสามารถทราบกำไรต่อลูกค้าหนึ่งรายได้นั้น จะต้องทราบรายได้และต้นทุนต่อลูกค้าหนึ่งรายก่อน ซึ่งการจัดทำต้นทุนตามกิจกรรมในระบบ Activity Based Costing (ABC) จะทำให้สามารถทราบต้นทุนต่อลูกค้า

อย่างไรก็ดี วัตถุประสงค์หลักทั้ง 5 ประการ เป็นวัตถุประสงค์ที่มีลักษณะเป็นผลลัพธ์ (Outcome or Lags) ซึ่งองค์กรจะทราบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหรือใหม่เมื่อใดก็ต่อเมื่อผ่านเหตุการณ์นั้นมาแล้ว ดังนั้น จึงจำเป็นต้องหาต้นเหตุหรือตัวชี้นำ (Drivers or Leads) ซึ่งทำให้เกิดผลทั้ง 5 ประการ ซึ่งในการหาตัวเหตุหรือตัวชี้นำนั้น ต้องเริ่มต้นจากการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจนว่า ใครคือลูกค้าหลักขององค์กรและอะไรคือคุณค่าที่องค์กรจะนำเสนอให้ลูกค้าหลักกลุ่มนั้น เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นลูกค้าขององค์กรนานๆ สามารถหาลูกค้าใหม่ได้เพิ่มขึ้น มีส่วนแบ่งตลาดที่สูงขึ้น และทำกำไรต่อลูกค้าสูงขึ้น

3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) ภายใต้มุมมองนี้ จะต้องพิจารณาว่าอะไรคือกระบวนการที่สำคัญภายในองค์กรที่จะช่วยทำให้องค์กรสามารถนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการและช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านการเงิน มุมมองนี้ จะให้ความสำคัญกับกระบวนการภายในองค์กรที่มีความสำคัญที่จะช่วยนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ โดยสามารถนำแนวคิดในด้านลูกโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) ของ Michael E. Porter ที่ระบุว่าประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ ได้แก่

(1) Inbound Logistics ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการได้รับการขนส่ง การจัดเก็บ การแจกจ่ายวัตถุดิบ และ inputs ต่างๆ เช่น การจัดเก็บวัตถุดิบ การควบคุมวัตถุดิบ การบริหารคลังสินค้า การจัดทำกำหนดเวลาของรถขนส่งในการเดินทางไป-กลับ กับแหล่งวัตถุดิบ เป็นต้น

(2) Operations ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนหรือแปรรูปวัตถุดิบต่างๆ ให้ออกมาเป็นสินค้า (Transforming inputs into final product) ซึ่งได้แก่ กิจกรรมต่างๆ เช่น การแปรรูป การประกอบ การบรรจุหีบห่อ การดูแลรักษาเครื่องจักร การทดสอบ เป็นต้น

(3) Outbound Logistics ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรวบรวม จัดจำหน่ายสินค้าและบริการที่เสร็จแล้วไปยังผู้บริโภค เช่น การจัดการคลังสินค้า การจัดตารางที่ การเดินทางเพื่อขนส่งสินค้า เป็นต้น

(4) Marketing and Sales ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการชักจูงให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการขององค์กรธุรกิจ เช่น การโฆษณา การจตุรายการส่งเสริมการขาย การจัดทีมงานขาย การเลือกสรรช่องทางการจำหน่าย การกำหนดราคา เป็นต้น

(5) Customer Service ได้แก่ กิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าหรือบำรุงรักษาสินค้า รวมทั้งการบริการหลังการขาย เช่น การติดตั้ง การซ่อมบำรุง การจัดหาอะไหล่ การอบรมการใช้สินค้า แบ่งออกเป็น

ก. Procurement ได้แก่ กิจกรรมหรือหน้าที่ในการจัดหาหรือจัดซื้อ input เพื่อเข้ามาใช้ในกิจกรรมหลักต่างๆ แต่ไม่ใช่กิจกรรมในการซื้อ Input เหล่านั้น ซึ่ง input เหล่านี้ ประกอบด้วยวัตถุดิบ เครื่องจักร และเครื่องมือต่างๆ

ข. Technology Development ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยในการเพิ่มคุณค่าให้แก่ ตัวสินค้าหรือกระบวนการ เช่น กิจกรรมด้านการวิจัยและพัฒนา การพัฒนา และการออกแบบสินค้า การเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับองค์กร การแสวงหาเทคโนโลยีจากแหล่งต่าง ๆ เป็นต้น

ค. Human Resources Management ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการด้านบุคลากร การสรรหาและคัดเลือกคน การฝึกอบรม การบริหารเงินเดือนและค่าตอบแทน เป็นต้น

4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives) เป็นมุมมองสุดท้ายภายใต้ Balanced Scorecard แต่เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์กรและถ้าขาดมุมมองนี้ไป จะทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองอื่น ๆ ข้างต้น ภายใต้มุมมองนี้ องค์กรจะต้องพิจารณาว่า ในการที่จะต้องมีการเรียนรู้ พัฒนาและเตรียมตัวโดยส่วนใหญ่ วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองแห่งนี้ จะแบ่งเป็น 3 ด้าน หลัก ๆ ได้แก่ (1) ด้านเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร (2) ด้านเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศและด้านเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร (3) ระบบการจูงใจและโครงสร้างองค์กร ภายใต้วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรนั้น มีพื้นฐานมาจากการพิจารณาว่า ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในมุมมองอื่นๆ นั้น บุคลากรภายในองค์กรนั้น เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด ทำให้องค์กรต่างมักจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล ดังนี้

(1) ทักษะความสามารถของพนักงาน (Skills) ซึ่งมักจะวัดได้ในหลายลักษณะ เช่น จำนวนชั่วโมงที่พนักงานได้รับการอบรมต่อปี หรือการทำ Competency Test หรือการทำ Strategic Skills Coverage (เป็นการสำรวจทักษะที่มีความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กรและพิจารณาว่ามีพนักงานที่มีลักษณะในด้านนั้น ๆ เพียงพอหรือยัง) เป็นต้น

(2) ทศนะคติและความพึงพอใจของพนักงาน (Attitude and Employee Satisfaction) ซึ่งโดยมากมักจะวัดด้วยการทำสำรวจทัศนคติของพนักงาน

(3) อัตราการหมุนเวียนเข้า - ออกของพนักงาน (Turnover) ซึ่งมักจะวัดโดยพิจารณาจากอัตราการเข้า - ออก ของพนักงาน

มุมมองในการประเมินผลตามแนวทางของ Balanced Scorecard (BSC) ทั้ง 4 มุมมอง ได้มีการกำหนดขึ้น โดยให้มุมมองทั้ง 4 มุมมองมีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงเหตุและผล (Cause and effect) โดยองค์กรจะมีกำไรได้ต้องมาจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและได้รับความพึงพอใจ ซึ่งการที่จะหาลูกค้าให้ได้มากและมีความพึงพอใจ ก็จะต้องมีกระบวนการดำเนินภายในที่ดีและการจะมีกระบวนการดำเนินงานภายในที่ดีได้ พนักงานจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีทักษะและความพร้อมในการทำงาน จากความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลตามที่ได้กล่าวมานี้ทำให้ BSC มีความสำคัญและมีความแตกต่างจากเครื่องมือในการประเมินผลทั่ว ๆ ไป

**2.3.2 ความสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือ ที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ**  
แนวคิดเกี่ยวกับ *Balanced Scorecard (BSC)* ได้มีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ จากการเป็นเครื่องมือในการประเมินผล การดำเนินงานขององค์กรมาสู่การเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยได้เริ่มมีการนำเทคนิคใหม่ๆ เกี่ยวกับ BSC มาใช้มากขึ้น อาทิ การจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าถึงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลของวัตถุประสงค์ต่างๆ ภายใต้มุมมองของ *Balanced Scorecard* โดยสอดคล้องและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์หลักขององค์กร รวมถึงการมีการกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมายและกิจกรรมที่จะต้องกระทำ สำหรับวัตถุประสงค์แต่ละประการ การดำเนินการตามแผนที่ทางกลยุทธ์นี้ จะช่วยให้องค์กรสามารถสื่อสาร ถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่บริหารและพนักงานระดับต่างๆ ได้ดีขึ้น ทำให้ทุกคนเห็นภาพของกลยุทธ์ ได้ชัดเจนและทราบว่าแต่ละคนจะต้องทำอะไร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

**2.3.3 ความสำคัญในฐานะที่เป็นระบบในการบริหารองค์กร จากการใช้ *Balanced Scorecard (BSC)*** ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการนำ BSC มาใช้ในการประเมินและทบทวนกลยุทธ์ที่ได้มีการดำเนินการไปแล้ว และพยายามหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น โดยอาศัยวิธีการเรียนรู้และศึกษาจากข้อมูลย้อนกลับจากแหล่งต่างๆ BSC จึงเข้ามาช่วยเสริมระบบการบริหารภายในองค์กร ให้เป็นลักษณะของวงจร (Loop) ที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง ทำให้ระบบการบริหารขององค์กร มีความชัดเจน สามารถวัดได้และเป็นระบบมากขึ้น กระบวนการในการพัฒนาและจัดทำ *Balanced Scorecard* ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ ได้แก่ การทำ SWOT Analysis เพื่อให้ได้ทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กรที่ชัดเจน
- 2) กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์หลัก (Strategic Themes) ที่สำคัญขององค์กร
- 3) วิเคราะห์และกำหนดว่า *Balanced Scorecard* ขององค์กร ควรจะมีทั้งหมดกี่มุมมองและแต่ละมุมมอง ควรจะมีความสัมพันธ์กันอย่างไร (แนวคิดของ แคลปแลนด์และนอร์ตัน กำหนดไว้ 4 มุมมอง ตามลำดับความสำคัญ คือ มุมมองด้านการเงิน, มุมมองด้านลูกค้า, มุมมองด้านกระบวนการภายใน, มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา)
- 4) จัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) ระดับองค์กร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ภายใต้แต่ละมุมมอง โดยพิจารณาว่า ในการที่องค์กรจะสามารถดำเนินงานและบรรลุวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ได้นั้น ต้องบรรลุวัตถุประสงค์ด้านใดบ้าง



5) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงต้องมีการประชุมร่วมกันเพื่อยืนยันและเห็นชอบในแผนที่ทางกลยุทธ์ที่สร้างขึ้น

6) ภายใต้วัดดูประสงค์แต่ละประการ ต้องกำหนดรายละเอียดของวัตถุประสงค์ในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านของตัวชี้วัด ฐานข้อมูลในปัจจุบัน เป้าหมายที่ต้องการบรรลุ รวมทั้งแผนงานกิจกรรมหรือโครงการ (Initiatives) ที่ต้องทำ ซึ่งภายในขั้นตอนนี้ สามารถแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

(1) การจัดทำตัวชี้วัด

(2) การกำหนดเป้าหมาย โดยอาศัยข้อมูลในปัจจุบัน

(3) การจัดทำแผนงาน โครงการและกิจกรรมที่จะต้องทำเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

7) เมื่อจัดทำแผนงานหรือโครงการเสร็จแล้ว สามารถแปลงตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรให้เป็นของผู้บริหารรองลงไป เพื่อให้ผู้บริหารระดับรองๆ ลงไป ได้จัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนงานหรือโครงการหลักและกำหนดตัวชี้วัดให้กับผู้บริหารระดับรองๆ ลงไป เนื่องจาก Balanced Scorecard เป็นหลักการที่มีความยืดหยุ่น

## 2.4 ประโยชน์ที่ได้จากการนำ ระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบคุณลักษณะ ไปใช้

2.4.1 ช่วยทำให้วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรมีความชัดเจนและสามารถแปรไปสู่แนวทางดำเนินการต่าง ๆ ที่ชัดเจนเป็นที่เข้าใจร่วมกันได้

2.4.2 ทำให้เกิดการสื่อสารวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเชื่อมโยงกับมาตรการที่จะใช้วัดผลได้ชัดเจน

2.4.3 ทำให้เกิดการวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย และสร้างสรรค์กิจกรรมเชิงกลยุทธ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งกิจกรรมที่จะใช้วัดผล หรือตัวชี้วัดสำคัญด้วย ทั้งมาตรการที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินด้วย

2.4.4 ทำให้เกิดการย้อนกลับและการเรียนรู้ให้ผู้บริหาร นอกจากเพื่อให้ทราบว่า ได้มีการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ที่ได้วางไว้หรือไม่ และผลเป็นอย่างไรแล้ว ระบบนี้ยังช่วยให้ข้อมูลเพื่อให้ทราบว่ากลยุทธ์ที่ได้วางไว้นั้นยังคงเป็น กลยุทธ์ที่จะประสบความสำเร็จและทำให้องค์กรอยู่รอดได้ต่อไปได้หรือไม่ (อ้างอิงใน <https://www.gotoknow.org/posts/210977>)

2.4.5 ช่วยให้เห็นดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น

2.4.6 ทำให้องค์กรมุ่งมั่น และให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กร โดยต้องให้เจ้าหน้าที่ทั่วองค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ขององค์กรมากขึ้นและเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

2.4.7 ช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวัฒนธรรมขององค์กร โดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

2.4.8 ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้และเข้าใจว่างานแต่ละอย่างมีที่มาที่ไป อีกทั้งผลของงานตนจะส่งผลต่อการดำเนินงานของผู้อื่นและขององค์กรอย่างไร

2.4.9 มีบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมมากขึ้น โดยเฉพาะฝ่ายบริหาร โดยการสร้างจุดเน้นขององค์กรร่วมกัน มีข้อตกลงในการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน ทำให้ผู้บริหารได้รับการขยายมุมมองที่กว้างขึ้น

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการประเมินผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็ง จึงได้มีการประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 (เริ่มแรกประเมิน 4 หมวด คือ หมวดบริหารงานทั่วไป หมวดการเงินการคลัง หมวดการบริการประชาชนและหมวดบริหารงานบุคคล) ปัจจุบันได้มีการพัฒนาแบบประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านบริหารจัดการ 2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง 4) ด้านการบริการสาธารณะ

#### 3.1 วัตถุประสงค์

3.1.1 เพื่อนิเทศงาน ควบคู่ไปกับการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ

3.1.2 เพื่อทราบประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งประเทศแต่ละประเภท องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.3 เพื่อทราบ จุดอ่อน จุดแข็ง ในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสามารถพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงได้ ตามความจำเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 4.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้าง ก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

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

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959: 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

เดเนียล วิท (Danial Wit, 1967: 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กร อันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

อุทัย หิรัญโต (2523: 2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลไม่ได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

รศ.ดร. รัตนา เสริมพงศ์ (2547) ได้กล่าวถึง การบริหารท้องถิ่นไว้โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

#### 4.2 ความหมายและลักษณะของการบริหารท้องถิ่น

การบริหารท้องถิ่น หมายถึงการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการบริหารในระดับรองจากระดับชาติหรือระดับรัฐ

การบริหารท้องถิ่น เป็นผลมาจากการที่รัฐบาล ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารประเทศได้กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง ตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาลดำเนินการปกครองท้องถิ่นของตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น จะเป็นผู้ดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ภายใต้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแลของรัฐ

การบริหารท้องถิ่น เป็นการบริหารสาธารณะของหน่วยการปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในระดับล่างสุด กล่าวคือ ในประเทศประชาธิปไตย ประชาชนซึ่งเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย จะปกครองตนเอง ตั้งแต่ในระดับชาติ ซึ่งเป็นระดับสูงสุด ในกรณีที่เป็นรัฐเดี่ยว ประชาชนมักจะปกครองตนเอง 2 ระดับ คือ ระดับชาติและระดับท้องถิ่น ส่วนในรัฐรวมประชาชนจะปกครองตนเอง 3 ระดับ คือ ระดับชาติ ระดับมลรัฐและระดับท้องถิ่น โดยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นการปกครองตนเองของประชาชน ในระดับล่างสุดของประเทศ

เพื่อให้เข้าใจการปกครองท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน จำเป็นจะต้องเข้าใจความหมายของการปกครองท้องถิ่นด้วย คำนิยามของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นที่ยอมรับและได้รับการอ้างถึงอย่างกว้างขวาง คือ นิยามของศาสตราจารย์ร็อบสัน (Prof. William A. Robson) ซึ่งรองศาสตราจารย์ประหยัด หงส์ทองคำ ได้แปลและเรียบเรียงไว้ ดังนี้

“การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (necessary organizations) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง” (ประหยัด หงส์ทองคำ, 2526: 10)

### 4.3 องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 22)

**4.3.1 สถานะตามกฎหมาย (Legal Status)** หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น จะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้น มีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

**4.3.2 พื้นที่และระดับ (Area and Level)** ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำคัญในการปกครองของตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหาร และเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมี ประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

**4.3.3 การกระจายอำนาจหน้าที่** การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มาก น้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

**4.3.4 องค์การนิติบุคคลจัดตั้ง** โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือ รัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

**4.3.5 การเลือกตั้ง** สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจาก ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

**4.3.6 อิสระในการปกครองท้องถิ่น** สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติ กิจการในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับ บัญชาของหน่วยงานราชการ

**4.3.7 งบประมาณของตนเอง** มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

**4.3.8 การควบคุมดูแลของรัฐ** เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยกรมการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล อ้างในชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539: 31) รัฐต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

#### 4.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

4.4.1 การปกครองท้องถิ่น ถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

4.4.2 การปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

4.4.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

4.4.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

4.4.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

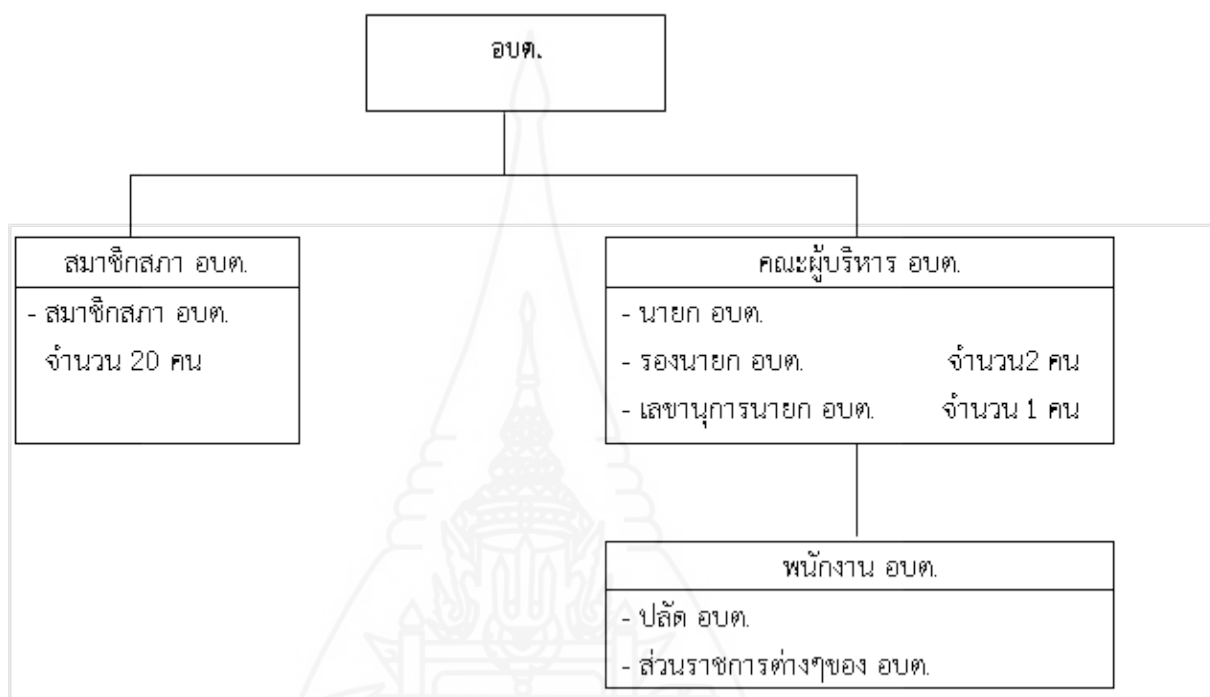
4.4.6 การปกครองท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวคิด ในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

#### 4.5 องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุน ในปีงบประมาณที่ล่วงมา ติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (โกวิทย์ พวงงาม, 2546: 170-171)

#### 4.5.1 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

##### โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา: พระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

##### 1) โครงสร้างฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบล มีโครงสร้างการบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 มีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วย

(1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้ง โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 6 คน และถ้าองค์การ

บริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายอำเภอ แต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ 3 ประการ คือ

ก. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ข. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

ค. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

(2) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองคํการบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน และรองนายกองคํการบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น โดยนายกองคํการบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกองคํการบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายกองคํการบริหารส่วนตำบล มอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองคํการบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ ดังนี้

ก. บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ข. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่าย ประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบ

ค. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง

ง. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

2) ฝ่ายบริหาร มีโครงสร้าง ดังนี้

(1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตรา



ข้อบัญญัติตำบล งานนิติกร งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติ งานงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(2) ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีรายได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้รายจ่าย งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(3) ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานประมาณการราคาค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

#### 4.5.2 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 ได้แก่

1) บุคลากรฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้ง โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใด มีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สำหรับประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้ง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันที่ได้รับเลือก ส่วนเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2) บุคลากรฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกองกิจการบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน และเลขานุการนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน

3) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

(1) พนักงานส่วนตำบล ซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งขึ้น

(2) ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

(3) ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลร้องขอให้ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

#### 4.5.3 ภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1) พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องมีภารกิจและหน้าที่ ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546: 24-25)

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก ผู้สูงอายุและผู้พิการ

(7) ค้ำครองดูแลและบำรุง รักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม

อันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็นและสมควรตามภารกิจและหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

ก. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร

ข. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

ค. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

ง. ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

- จ. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- ฉ. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- ช. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- ซ. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
- ฌ. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ญ. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- ฎ. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- ฏ. การท่องเที่ยว
- ฐ. การผังเมือง

2) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจและหน้าที่ ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น 31 ประการ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542) ได้แก่

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
- (5) การสาธารณูปการ
- (6) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา

และผู้ด้อยโอกาส

(11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

จากบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เกี่ยวข้องและมีความสำคัญกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจทางด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพและการ

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาทางการเมืองในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น ในระดับตำบล การพัฒนาทางการบริหารของประชาชน โดยให้ประชาชนเป็นผู้บริหารให้เกิดความก้าวหน้าของชุมชน การพัฒนาทางด้านสังคมและวัฒนธรรม การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งหมายถึงการพัฒนา คุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกด้านอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้สูงอายุที่กฎหมายได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนให้เป็นภารกิจหน้าที่ที่องค์กรบริหารส่วนตำบล ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้องค์กรบริหารส่วนตำบล มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษา ความมั่นคงแห่งชาติ

องค์กรบริหารส่วนตำบล อาจออกข้อบัญญัติขององค์กรบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรืออำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

ในส่วนของการบริหารงานนั้น องค์กรบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น สำนักงานปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลและส่วนต่าง ๆ ที่องค์กรบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น โดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและองค์กรบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้ โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็นและในกรณีที่เป็นข้าราชการ ซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

นอกจากนั้น องค์กรบริหารส่วนตำบล อาจทำกิจการนอกเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์กรบริหารส่วนตำบล องค์กรบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลองค์กรบริหารส่วนตำบล องค์กรบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

#### 4.5.4 รายได้และรายจ่ายขององค์กรบริหารส่วนตำบล

1) รายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กำหนดให้องค์กรบริหารส่วนตำบลมีรายได้ ดังนี้

มาตรา 74 ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียม รวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ทั้งนี้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใด เมื่อได้มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นแล้ว ให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลตามวรรคหนึ่ง ให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่เช่นเดียวกับอำนาจและหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่และกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบล อาจมอบอำนาจและหน้าที่ดังกล่าว ให้หน่วยงานอื่นของรัฐดำเนินการแทนก็ได้และให้หักค่าใช้จ่ายได้ ตามที่กำหนดใน มาตรา 81

มาตรา 75 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนที่จัดเก็บได้ในจังหวัดใด ให้จัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยการนั้น

มาตรา 76 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น ไม่เกินร้อยละสิบของภาษีอากรและค่าธรรมเนียมประเภทใด ประเภทหนึ่งหรือทุกประเภท ดังต่อไปนี้

(1) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลกฎหมายรัษฎากรซึ่งสถานประกอบการตั้งอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ตามกฎหมายว่าด้วยสุราซึ่งร้านขายสุราตั้งอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล

(3) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนัน ตามกฎหมายว่าด้วยการพนันซึ่งสถานที่เล่นการพนันอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล การเสียภาษีอากรและค่าธรรมเนียมตามมาตรานี้ เศษของหนึ่งบาทให้ปัดทิ้ง ภาษีอากรและค่าธรรมเนียมตามมาตรานี้ ให้ถือเป็นภาษีอากรและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

มาตรา 77 รายได้จากค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล เงินอากรประทานบัตรใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้และค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดินที่เก็บในองค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

มาตรา 78 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม ทั้งนี้ในองค์การบริหารส่วนตำบลใด เมื่อได้มีการจัดเก็บ

ตามกฎหมายว่าด้วยกาารนั้นแล้ว ให้จัดสรรให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 79 เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ ในองค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้แบ่งให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 80 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยให้กำหนดเป็นอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มเพิ่มขึ้นจากอัตราที่เรียกเก็บ ตามประมวลรัษฎากร ดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีทีประมวลรัษฎากร เรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละศูนย์ ให้องค์การบริหารส่วนตำบล เก็บในอัตราร้อยละศูนย์

(2) ในกรณีทีประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราอื่น ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเก็บหนึ่งในเก้าของอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่เรียกเก็บ ตามประมวลรัษฎากรภาษีมูลค่าเพิ่มที่เก็บเพิ่มขึ้นตามมาตรานี้ ให้ถือเป็นภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

มาตรา 81 องค์การบริหารส่วนตำบลจะมอบให้กระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรหรือค่าธรรมเนียม เรียกเก็บภาษีอากรหรือค่าธรรมเนียมเพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ เมื่อได้หักค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดในกฎกระทรวงแล้ว ให้กระทรวง ทบวง กรมนั้น ส่งมอบให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 82 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

- (1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (2) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (3) รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (4) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับ ตามทีจะมีกฎหมายกำหนดไว้
- (5) เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- (6) รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
- (7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
- (8) รายได้อื่น ตามทีจะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล

2) รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

มาตรา 23 เทศบาล เมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบล อาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและเงินรายได้ ดังต่อไปนี้

- (1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- (2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- (3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- (4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตาม มาตรา 24(3) และมาตรา 25(6) แล้ว ไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้ หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- (5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตรา ซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตาม มาตรา (2) (4) แล้ว ไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- (6) ภาษีสรรพสามิต ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้น ในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บและให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ
- (7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
- (8) ภาษีการพนัน ตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- (9) ภาษีเพื่อการศึกษา ตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- (10) อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่น อันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์
- (11) อากรรังนกอีแอ่น ตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น
- (12) ค่าภาคหลวงแร่ ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐ ในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว ดังต่อไปนี้



ก. องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรร ในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

ข. องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

ค. องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงิน ค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว ดังต่อไปนี้

ก. องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรใน อัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

ข. องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

ค. องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่น ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงิน ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

(14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตาม ประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

(15) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

(16) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มี การจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยงานนั้น

ก. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

ข. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

(17) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ในกรณี

กฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับ ให้นำรายได้มา แบ่งให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด

(18) ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตาม สัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

(19) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จาก บริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

(20) รายได้อื่น ตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

นอกจากนี้พระราชบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล อาจมี รายรับดังต่อไปนี้

มาตรา 28 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมีรายรับ ดังต่อไปนี้

(1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
(2) รายได้จากสาธารณูปโภค  
(3) รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือ ร่วมกับบุคคลอื่น หรือจากสหการ

(4) ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทนหรือ รายได้อื่นใดตามที่มิกฎหมายบัญญัติไว้ให้ เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(5) ค่าบริการ  
(6) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(7) เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การ ระหว่างประเทศ

(8) รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร  
(9) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคลต่าง ๆ  
(10) เงินกู้จากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่าง ประเทศ

(11) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้  
(12) เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน  
(13) รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของ รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่่มุงหากำไร ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## (14) รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษ

การออกพันธบัตรตาม (8) การกู้เงินจากองค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และรายได้ ตาม (13) ให้ออกเป็นข้อบัญญัติท้องถิ่น โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐมนตรี

การกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้รับรายได้ตามการจัดสรรสัดส่วนภาษีอากร ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข อัตราการจัดสรร การนำส่งเงินรายได้ และการได้รับเงินรายได้ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจระดมให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจหรือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น จัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าตอบแทนหรือ รายได้อื่นใด เพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยให้คิดค่าใช้จ่ายได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและ อัตรา ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

**4.5.5 รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล**

รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2557 ได้มีกำหนดรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- 1) เงินเดือน
- 2) ค่าจ้าง
- 3) เงินค่าตอบแทนอื่นๆ
- 4) ค่าใช้สอย
- 5) ค่าวัสดุ
- 6) ค่าครุภัณฑ์
- 7) ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ
- 8) ค่าสาธารณูปโภค
- 9) ค่าเงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น
- 10) รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบ

กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

เงินรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องจัดทำเป็นข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรืองบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งนายกนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้เสนอขอความเห็นชอบ จากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและ

นายอำเภอพิจารณาอนุมัติ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสร็จเรียบร้อยทุกขั้นตอนแล้ว จึงจะนำไปใช้จ่ายได้

#### 4.5.6 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 90 ให้นายอำเภอ มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ในการปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอตามวรรคหนึ่ง ให้นายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมาชี้แจงหรือสอบสวน ตลอดจนเรียกรายงานและเอกสารใด ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรวจสอบก็ได้ เมื่อนายอำเภอเห็นว่านายกององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ใดปฏิบัติการในทางที่อาจ เป็นการเสียหายแก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสียหายแก่ราชการและนายอำเภอได้ ชี้แจงแนะนำตักเตือนแล้วไม่ปฏิบัติตาม ในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วนที่จะรอช้ามิได้ ให้นายอำเภอมีอำนาจออกคำสั่งระงับการปฏิบัติราชการของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ ตามที่เห็นสมควรได้ แล้วให้รับรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ ภายในสี่สิบห้าวัน เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดวินิจฉัยตามที่เห็นสมควร โดยเร็ว การกระทำของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ฝ่าฝืนคำสั่งของนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี ตามวรรคสาม ไม่มีผลผูกพันองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 90 เบญจ แก้วไข โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546)

มาตรา 91 เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม นายอำเภอจะรายงานเสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ เมื่อมีกรณีตามวรรคหนึ่งหรือกรณีอื่น ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและให้แสดงเหตุผลไว้ในคำสั่งด้วยเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือถือว่ามี การยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นใหม่ ภายในสี่สิบห้าวัน (มาตรา 91 แก้วไข โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546)

มาตรา 92 หากปรากฏว่านายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ ให้นายอำเภอดำเนินการสอบสวนโดยเร็ว

ในกรณีที่ผลการสอบสวน ปรากฏว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีพฤติการณ์ตามวรรคหนึ่งจริง ให้นายอำเภอเสนอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้บุคคลดังกล่าวพ้นจากตำแหน่ง ทั้งนี้ผู้ว่าราชการจังหวัด อาจดำเนินการสอบสวนเพิ่มเติมด้วยก็ได้ คำสั่งของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้เป็นที่สุด

## 5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล

### 5.1 ข้อมูลพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลลิซลได้มีการกำหนด

#### 5.1.1 วิสัยทัศน์

“ลิซลเมืองน่าอยู่ ควบคู่กับวัฒนธรรม ผู้คนมีวินัย ใฝ่คุณธรรม มุ่งนำด้านการศึกษา เศรษฐกิจมั่นคงยั่งยืน ทุกชีวิตอยู่ดีกันดี”

#### 5.1.2 พันธกิจการพัฒนา

- 1) พัฒนาเส้นทางคมนาคมและสาธารณูปโภค สาธารณูปการ
- 2) จัดให้มีการควบคุมอาคารและผังเมือง
- 3) ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 4) ส่งเสริม สนับสนุนการจัดสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ช่วยเหลือพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์และผู้ด้อยโอกาส
- 5) ส่งเสริม สนับสนุนด้านการศึกษา กีฬา สาธารณสุข และการปรับปรุงชุมชน
- 6) ส่งเสริม สนับสนุน การป้องกัน การจัดระเบียบชุมชนและสังคม ให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง
- 7) ส่งเสริมการวางแผนการลงทุน และการท่องเที่ยว
- 8) จัดการคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษา อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 9) ส่งเสริม สนับสนุน ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 10) พัฒนาระบบการบริหารจัดการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 5.1.3 เป้าหมาย / เป้าประสงค์เพื่อการพัฒนา

- 1) เส้นทางการคมนาคมได้มาตรฐาน มีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย พร้อมสาธารณูปโภค สาธารณูปการทั่วถึง
- 2) ระบบประปาหมู่บ้านมีการก่อสร้างและบำรุงรักษาอย่างทั่วถึงและเพียงพอและมีแหล่งกักเก็บน้ำไว้ใช้อย่างเพียงพอ
- 3) การจัดทำผังเมืองรวมตำบลมีประสิทธิภาพ
- 4) ราษฎรมีอาชีพและรายได้เพียงพอ
- 5) ชุมชนมีความเข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี ลดการแพร่ระบาดของยาเสพติด และความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 6) การจัดการศึกษามีคุณภาพนำไปสู่การพัฒนาสังคมและท้องถิ่น
- 7) การบริการสาธารณสุข สุข ครอบคลุมทุกพื้นที่และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอ
- 8) มีระบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ดีมีประสิทธิภาพ
- 9) ชุมชนมีรายได้จากการวางแผนการลงทุน และการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น
- 10) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความสมบูรณ์ สิ่งแวดล้อมไม่เป็นพิษ
- 11) ประชาชนมีคุณธรรม จริยธรรมตามหลักศาสนาและอนุรักษ์สืบสาน ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นไว้คู่กับท้องถิ่น
- 12) การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้

### 5.1.4 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539

องค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด มีสำนักงานตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 ตำบลลิซัด อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ห่างจากทางหลวงหมายเลข 401 (ถนนเอเชีย) ประมาณ 800 เมตร และห่างจากที่ว่าการอำเภอสิชล ประมาณ 6 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อ ตำบลทุ่งไส อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทิศใต้ ติดต่อ ตำบลทุ่งปรัง อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทิศตะวันออกติดต่อ อ่าวไทยและเทศบาลตำบลลิซัด อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทิศตะวันตก ติดต่อ ตำบลสี่ขีด อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

### 5.1.5 เนื้อที่

จำนวนเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 33.47 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นจำนวนประมาณ 20,918.75 ไร่

### 5.1.6 ภูมิประเทศ

ภูมิประเทศมีลักษณะเป็นพื้นที่ภูเขา ที่ลาดเชิงเขา ที่ราบลุ่ม ที่ราบชายฝั่ง ทะเลและป่าชายเลน

### 5.1.7 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลสิชล มีจำนวน 10 หมู่บ้าน ซึ่งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสิชล เต็มทั้งหมู่บ้านจำนวน 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2, 4, 6, 7, 8, 9 และหมู่ที่ 10 และอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสิชลเต็มบางส่วน จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 3 และหมู่ที่ 5

จำนวนหมู่บ้าน 10 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านตลาดสิชล (บ้านต้นพยอม) หมู่ที่ 6 บ้านเขาเปลือกไม้

หมู่ที่ 2 บ้านนาลึก หมู่ที่ 7 บ้านสระสี่มุม

หมู่ที่ 3 บ้านปากน้ำสิชล หมู่ที่ 8 บ้านคลองพอ

หมู่ที่ 4 บ้านนาขอม หมู่ที่ 9 บ้านดอนนาม

หมู่ที่ 5 บ้านบางฉาง หมู่ที่ 10 บ้านคลองตาโป

### 5.1.8 ท้องถิ่นอื่นในตำบล

จำนวนเทศบาล 1 แห่ง คือ เทศบาลตำบลสิชล ได้แก่ หมู่ที่ 1, 3 และหมู่ที่ 5 ตำบลสิชล

### 5.1.9 ข้อมูลพื้นฐานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1) ถนน ถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล (องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล, พฤษภาคม, 2558) มีดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล

ลำดับที่	ชื่อถนน	ประเภทถนน/ระยะทาง (กิโลเมตร)				หมู่ที่
		ลาดยาง	คสล	ลูกรัง	หินคลุก	
1	สายทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 401(ถนนเอเชีย)	9.000	-	-	-	ตัดผ่านหมู่ที่ 1, 6, 7, 9 และหมู่ที่ 10
2	สายจอมทอง - ตลาดลิซล	7.000	-	-	-	ตัดผ่านหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 6
3	สายลิซล – เขาพลายดำ	4.000	-	-	-	ตัดผ่านหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 10
4	สายหาดลิซล - หาดเสาเกา	5.000	-	-	-	ตัดผ่านหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 5
5	สายชลประทาน	1.000	-	-	-	ตัดผ่านหมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 10
6	สายทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4161 ลิซล - เขาใหญ่	0.700	-	-	-	ตัดผ่านหมู่ที่ 1
7	สายทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4215 ตอนแยกทางหลวงหมายเลข 401 (ลิซล) – บ.สี่ขีด ระหว่าง กม. 0 + 000 – กม. 4+400	4.400	-	-	-	ตัดผ่านหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 9
8	สายทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4161 (0102) ตอนแยกทางหลวงหมายเลข 401- บรรจบทางตอนควบคุมหมายเลข 41610101	0.142	-	-	-	ตัดผ่านหมู่ที่ 1
9	สายเชื่อมทางถนนลาดยางคันพะยอม - สี่ขีดกับถนนลาดยางสายเขาใหญ่	-	0.013	-	-	หมู่ที่ 1



ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อย่อถนน	ประเภทถนน/ระยะทาง (กิโลเมตร)				หมู่ที่
		ลาดยาง	คสล	ลูกรัง	หินคลุก	
10	สาย อบต.1	-	-	-	0.180	หมู่ที่ 1
11	สาย อบต.2	-	0.240	-	-	หมู่ที่ 1
12	สายป่าเนียน	-	0.165	-	-	หมู่ที่ 1
13	สายคาป่า	-	-	-	0.118	หมู่ที่ 1
14	สายชอยเจริญจิต	0.350	-	-	-	หมู่ที่ 1
15	สายอมรพรรณ	-	0.275	-	-	หมู่ที่ 1
16	สายบ้านนายจรูญ - ทุ่งไส	-	0.700	-	-	หมู่ที่ 2
17	สายแยกบ้านนางประคิ่น - หมู่ที่ 3 ต.ทุ่งไส	-	-	-	0.278	หมู่ที่ 2
18	สายจอมทอง - เขาตาดัก	-	1.175	-	-	หมู่ที่ 2
19	สายนายบุญพบ	-	0.870	-	-	หมู่ที่ 2
20	สายบ้านนายจื้อ - ทุ่งไส	-	0.350	-	-	หมู่ที่ 2
21	สายบางค่าย	-	-	-	1.100	หมู่ที่ 2
22	สายชุมชนะ	-	0.970	-	-	หมู่ที่ 2
23	สายชุมชนะ - นาลีก	-	-	-	0.120	หมู่ที่ 2
24	สายนาลีก - บางค่าย	-	-	-	0.750	หมู่ที่ 2
25	สายบ้านจอมทอง - บ้านบางจาง	0.850	-	-	-	หมู่ที่ 2
26	สายบ้านหลักแดง - บ้านแหลมทอง	1.102	-	-	-	หมู่ที่ 2
27	สายนาลีก - ทุ่งไส	-	1.160	-	-	หมู่ที่ 2
28	สายชอยลุงหมุด	-	0.465	-	-	หมู่ที่ 2
29	สายชาติสว่างคีวงคี	-	0.200	-	-	หมู่ที่ 3
30	สายวรชาติ (สายเขาคอกวาง)	-	0.650	-	-	หมู่ที่ 3
31	สายจำด้าง	-	0.170	-	-	หมู่ที่ 3
32	สายหน้าสถานีประมง น้ำกร่อยจตุทะเล	-	0.198	-	-	หมู่ที่ 3
33	สายชอยรวมใจ (ถนน 84 - คลอง ชะมวง)	-	0.200	-	0.500	หมู่ที่ 4
34	สายคูเตย - วังปรังค์	-	-	-	1.000	หมู่ที่ 4
35	สายราษฎร์อุทิศ	-	0.500	-	-	หมู่ที่ 4

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อย่อถนน	ประเภทถนน/ระยะทาง (กิโลเมตร)				หมู่ที่
		ลาดยาง	คสล	ลูกรัง	หินคลุก	
36	สายลุงห้อย	-	0.370	-	-	หมู่ที่ 4
37	สายนาขอม	-	1.670	-	-	หมู่ที่ 4
38	สายชลประทาน	-	-	-	0.300	หมู่ที่ 4
39	สายประชาอุทิศ	-	0.800	-	-	หมู่ที่ 4
40	สายบ้านนายชวน	-	0.300	-	-	หมู่ที่ 4
41	สาย 84	0.500	-	-	-	หมู่ที่ 4
42	สายซอยนุรักษ์	-	0.250	-	0.330	หมู่ที่ 5
43	สายซอยปลาเค็ม	-	0.205	-	-	หมู่ที่ 5
44	สายคมบาง	-	0.600	-	0.400	หมู่ที่ 5
45	สายไทยพัฒนา	-	-	-	0.150	หมู่ที่ 5
46	สายคอนเคียม	-	0.245	-	-	หมู่ที่ 5
47	สายพรุ้ง	-	-	-	1.870	หมู่ที่ 5
48	สายป่าหมาก	-	0.733	-	0.500	หมู่ที่ 5
49	สายครองวิถี	-	0.200	-	-	หมู่ที่ 5
50	สายประภาสิทธิ์	-	-	-	0.150	หมู่ที่ 5
51	สายเลียขชายฝั่งทะเล ม.5 ต.ลีซล - ม.7 ต.ทุ่งปรัง	-	0.937	-	0.588	หมู่ที่ 5
52	สายบางฉาง - คอเขา	-	0.252	-	-	หมู่ที่ 5
53	สายประชาสรรค์ - เทศบาล	0.954	-	-	-	หมู่ที่ 5
54	สายอิสระวัฒนา - ชายทะเล ปลายทอน หมู่ที่ 1 - หมู่ที่ 5	3.000	-	-	-	หมู่ที่ 5
55	สายรถไฟ	0.665	-	-	-	หมู่ที่ 5
56	สายลุงหล่อง	-	0.245	-	-	หมู่ที่ 5
57	สายเชิงเขา	-	-	0.800	0.800	หมู่ที่ 6
58	สายหนองจินดา	-	0.636	-	-	หมู่ที่ 6
59	สายไผ่ขี้วานาราชบุรีอุทิศ	-	0.801	-	-	หมู่ที่ 6
60	สายชุมพลอุทิศ	-	0.300	-	-	หมู่ที่ 6
61	สายท่าเรือริพัฒนา	-	2.000	-	-	หมู่ที่ 6
62	สายท่าร้างไทร	-	0.660	-	-	หมู่ที่ 6

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อถนน	ประเภทถนน/ระยะทาง (กิโลเมตร)				หมู่ที่
		ลาดยาง	คสล	ลูกรัง	หินคลุก	
63	สายราษฎร์อุทิศ	-	0.200	-	0.400	หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7
64	สายทางด้าน ม. 7 ต.สีชล – ม. 9 ต.สี่ขีด	-	1.455	-	0.615	หมู่ที่ 7
65	สายป้ายนิคม - คลองท่า หมื่นศรี	-	1.847	-	-	หมู่ที่ 7
66	สายเชิงเขา	-	0.500	-	0.340	หมู่ที่ 7
67	สายนายละม่อม	-	0.560	-	-	หมู่ที่ 7
68	สายพรหมเศษ	-	-	-	0.850	หมู่ที่ 7
69	สาย 84	1.800	-	-	-	หมู่ที่ 8
70	สายคลองพอ	0.500	1.000	-	-	หมู่ที่ 8
71	สายบ้านนายเอียด – เขากิว	-	1.550	-	1.100	หมู่ที่ 8
72	สายคูชลประทาน	-	-	-	0.770	หมู่ที่ 8
73	สายในเขา	-	-	-	0.800	หมู่ที่ 8
74	สายสามแยกบ้านนายเอียด – ตำบลทุ่งปรัง	-	0.497	-	-	หมู่ที่ 8
75	สายบ้านนายวิฑูรย์	-	0.545	-	-	หมู่ที่ 9
76	สายวัดเขาพนมไทร	-	0.845	-	-	หมู่ที่ 9
77	สายตลาดสีชล - บรรจบ ทางหลวงหมายเลข 401	-	1.218	-	-	หมู่ที่ 9
78	สายบ้านนายไสว	-	0.525	-	-	หมู่ที่ 9
79	สายซอยมีคิมิด	-	0.600	-	-	หมู่ที่ 10
80	สายคลองตาโป - 401	-	-	-	0.683	หมู่ที่ 10
81	สายคลองตาโป - นากลาง	-	0.300	-	0.250	หมู่ที่ 10
82	สายหัวสะพาน – บ้านนาย อนุชิต ค้างยี่ม	-	-	-	0.510	หมู่ที่ 10
83	สายบ้านนายอำนาจ	-	0.145	-	-	หมู่ที่ 10
84	สายพระครูสถิตย์	-	1.500	-	-	หมู่ที่ 10

28 แห่ง

- 2) สะพาน จำนวนสะพานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล มีทั้งหมด
- 3) การโทรคมนาคม
- 4) โทรศัพท์สาธารณะ 12 เครื่อง
- 5) สถานีวิทยุ 1 แห่ง
- 6) สถานีวิทยุชุมชน 99.75 MH 1 แห่ง (หมู่ที่ 7)
- 7) หอกระจายข่าว ประจำหมู่บ้าน 10 แห่ง (หมู่ที่ 1 - หมู่ที่ 10)
- 8) การไฟฟ้า ราษฎรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลิซลมีไฟฟ้า

เกือบทุกหลังคาเรือน ยกเว้นหลังคาเรือนที่สร้างใหม่และอยู่ในเขตที่หวงห้าม

### 5.1.9 ด้านแหล่งน้ำ

#### 1) แหล่งน้ำธรรมชาติ

- (1) ลำน้ำ, ลำห้วย จำนวน 14 แห่ง
- (2) บึง, หนองน้ำและอื่น ๆ จำนวน 6 แห่ง

#### 2) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- (1) ประปาหมู่บ้าน จำนวน 10 แห่ง
- (2) ประปาภูเขา จำนวน 1 แห่ง
- (3) สระน้ำสาธารณะประโยชน์ จำนวน 1 แห่ง
- (4) อ่างเก็บน้ำ จำนวน 2 แห่ง
- (5) ฝาย จำนวน 3 แห่ง
- (6) บ่อน้ำตื้น จำนวน 2 แห่ง
- (7) บ่อบาดาล, บ่อเจาะ จำนวน 10 แห่ง

### 5.1.10 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ อาชีพ รายได้และรายจ่าย

โดยจำแนกได้ ดังนี้

- 1) อาชีพ ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลลิซลมีการประกอบอาชีพ
  - (1) เกษตรกรรม มีจำนวนร้อยละ 27.38 แยกเป็น
    - ก. เกษตรกรรม – ทำสวน มีจำนวน ร้อยละ 26.44
    - ข. เกษตรกรรม – ประมง มีจำนวน ร้อยละ 0.73
    - ค. เกษตรกรรม – ปศุสัตว์ มีจำนวน ร้อยละ 0.21
  - (2) รับจ้างทั่วไป มีจำนวน ร้อยละ 23.06
  - (3) ค้าขาย มีจำนวน ร้อยละ 7.21

- (4) รับราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจำนวน ร้อยละ 2.84
- (5) ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน ร้อยละ 2.21
- (6) พนักงานบริษัท มีจำนวน ร้อยละ 1.15
- (7) พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ร้อยละ 0.75
- (8) อาชีพอื่น (นอกเหนือจากที่กล่าว) มีจำนวน ร้อยละ 7.19
- (9) นักเรียน นักศึกษา มีจำนวน ร้อยละ 24.92
- (10) ไม่มีอาชีพ มีจำนวน ร้อยละ 3.29

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงรายได้แยกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่/ชื่อบ้าน	รายได้เฉลี่ยจากบัญชีครัวเรือน (บาท/ปี)	รายได้เฉลี่ยจากบุคคล (บาท/ปี)
1.บ้านตลาดศิขล	242,167	87,569
2.บ้านนาลิก	193,594	53,616
3.บ้านปากน้ำศิขล	170,239	52,207
4.บ้านนาขอม	217,525	68,535
5.บ้านบางฉาง	311,725	75,425
6.บ้านเขาเปลือกไม้	217,347	63,088
7.บ้านสระสี่มุม	180,178	52,104
8.บ้านคลองพอ	216,849	66,337
9.บ้านดอนนาม	247,400	77,754
10.บ้านคลองตาโป	496,980	134,429
<b>เฉลี่ยในพื้นที่</b>	<b>240,808</b>	<b>70,693</b>

ตารางที่ 2.3 ตารางแสดงรายจ่ายแยกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่ / ชื่อบ้าน	รายจ่ายเฉลี่ยจากบัญชีครัวเรือน (บาท/ปี)	รายจ่ายเฉลี่ยจากบุคคล (บาท/ปี)
1. บ้านตลาดศิขล	215,540	77,941
2. บ้านนาถึก	161,373	44,692
3. บ้านปากน้ำศิขล	119,509	36,649
4. บ้านนาหอม	153,790	48,454
5. บ้านบางฉาง	199,968	48,384
6. บ้านเขาเปลือกไม้	139,077	40,369
7. บ้านสระสี่มุม	131,747	38,099
8. บ้านคลองพอ	114,580	35,051
9. บ้านดอนนวม	136,162	42,794
10. บ้านคลองตาโป	333,176	90,121

#### 5.1.11 ด้านผลิตภัณฑ์ในตำบล

ศิลปะ หัตถกรรมพื้นบ้าน จักสานด้วยเส้นพลาสติก (งานศิลปะประดิษฐ์  
กระเป๋ากีฬา) หมู่ที่ 4

#### 5.1.12 หน่วยธุรกิจในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศิขล

ธนาคาร 1 แห่ง (หมู่ที่ 1)

โรงแรม 13 แห่ง

ปั๊มน้ำมันและก๊าซ 4 แห่ง

โรงงานอุตสาหกรรม 3 แห่ง

สถานบริการก๊าซหุงต้ม 1 แห่ง (หมู่ที่ 10)

โรงงาน (ขนาดเล็ก) 9 แห่ง

สถานบริการและจำหน่ายรถยนต์ 2 แห่ง

สถานบริการและจำหน่ายรถจักรยานยนต์ 3 แห่ง (หมู่ที่ 1)

ศูนย์ธุรกิจการค้า (ค้าปลีก ค้าส่ง) 2 แห่ง

ลานรับซื้อปาล์มน้ำมัน 3 แห่ง

ตลาดสด 1 แห่ง (หมู่ที่ 1)

### 5.1.13 ข้อมูลด้านสังคม

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	จำนวนครัวเรือน
1. บ้านตลาดศิขล	432	451	883	529
2. บ้านนาล็ก	862	939	1,801	631
3. บ้านปากน้ำศิขล	186	151	337	177
4. บ้านนาขอม	256	282	538	162
5. บ้านบางฉาง	1,128	1,043	2,171	773
6. บ้านเขาเปลือกไม้	369	396	765	221
7. บ้านสระสี่มุม	292	292	584	174
8. บ้านคลองพอ	235	219	454	128
9. บ้านดอนนาม	187	207	394	123
10. บ้านคลองตาโป	160	158	318	104
<b>รวม</b>	<b>4,107</b>	<b>4,138</b>	<b>8,245</b>	<b>3,022</b>

#### 1) ประชากรและครัวเรือน

จำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,245 คน แยกเป็น ชาย 4,107 คน หญิง 4,138 คน และจำนวนครัวเรือน 3,022 ครัวเรือน แยกตามหมู่บ้านได้ ดังนี้

มีความหนาแน่นเฉลี่ยประมาณ 227 คน / ตารางกิโลเมตร

ที่มา: ข้อมูลจากทะเบียนราษฎรอำเภอศิขล จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2558

## จำนวนประชากร แยกตามช่วงอายุ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2.5 แสดงประชากรแยกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม
0-4	266	268	534
5-9	271	239	510
10-14	316	267	583
15-19	338	325	663
20-24	306	322	628
25-29	346	319	665
30-34	341	291	632
35-39	312	318	630
40-44	329	332	661
45-49	299	322	621
50-54	305	295	600
55-59	179	216	395
60 ปีขึ้นไป	499	624	1,123
<b>รวม</b>	<b>4,107</b>	<b>4,138</b>	<b>8,245</b>

ที่มา: ข้อมูลจากทะเบียนราษฎรอำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2558

## 2) การศึกษา

- (1) โรงเรียนอนุบาล 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลจิตอรุณ หมู่ที่ 1
- (2) โรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบ้านจอมทอง หมู่ที่ 2
- (3) ศูนย์สอนศาสนาอิสลาม 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์อบรมศาสนาและจริยธรรมประจำมัสยิดบ้านคอกเขา หมู่ที่ 5
- (4) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ประจำหมู่บ้าน 2 แห่ง
- (5) ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง (หมู่ที่ 4 ศูนย์ กศน.ตำบลสิชล) สนามกีฬา 10 แห่ง



3) ระดับการศึกษาของประชากร ในเขตพื้นที่ตำบลสิชลจำแนกได้ ดังนี้

- (1) ไม่เคยศึกษามีจำนวน ร้อยละ 3.19
- (2) อนุบาล/ศูนย์เด็กเล็ก มีจำนวน ร้อยละ 3.78
- (3) ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา มีจำนวน ร้อยละ 4.32
- (4) จบชั้นประถมศึกษา (ป.4, ป.6, ป.7) มีจำนวน ร้อยละ 44.88
- (5) มัธยมศึกษาตอนต้น (มศ.1-3, ม.1-3) มีจำนวน ร้อยละ 16.30
- (6) มัธยมศึกษาตอนปลาย (มศ.4-5, ม.4-6, ปวช.) มีจำนวน ร้อยละ 14.04
- (7) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีจำนวน ร้อยละ 4.09
- (8) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีจำนวน ร้อยละ 8.92
- (9) สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน ร้อยละ 0.47

ที่มา: ข้อมูล จปฐ. จากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ปี พ.ศ. 2558

4) สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- (1) วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง
- (2) มัสยิดจำนวน 1 แห่ง

5) สาธารณสุข

- (1) ศูนย์อาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน 10 แห่ง
- (2) อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100 %
- (3) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) 153 คน
- (4) กองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต. 1 กองทุน

6) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- (1) ป้อมยามตำรวจ 2 แห่ง (หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 5)
- (2) ศูนย์กู้ภัย 1 แห่ง (หมู่ที่ 2)

7) ข้อมูลอื่น ๆ

- (1) ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่
  - ก. แหล่งป่าไม้
  - ข. แหล่งแร่
  - ค. แหล่งหิน

## (2) มวลชนจัดตั้ง

- ก. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จำนวน 2 รุ่น 90 คน  
 ข. กลุ่มเยาวชน (หมู่ที่ 5) จำนวน 1 รุ่น 40 คน  
 ค. สภาคเด็กและเยาวชนตำบลสีชล จำนวน 26 คน  
 ง. กลุ่มอาสาสมัคร หนึ่งตำบล หนึ่งทีมกู้ภัย จำนวน 1 รุ่น 5 คน
- และการรวมกลุ่มของประชาชนกลุ่มอื่น ๆ ดังนี้

- ก) กลุ่มอาชีพ จำนวน 10 กลุ่ม  
 ข) กลุ่มออมทรัพย์ จำนวน 7 กลุ่ม  
 ค) กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 10 กลุ่ม  
 ง) กลุ่มเยาวชน จำนวน 2 กลุ่ม  
 จ) กลุ่มพัฒนาบทบาทสตรี จำนวน 10 กลุ่ม

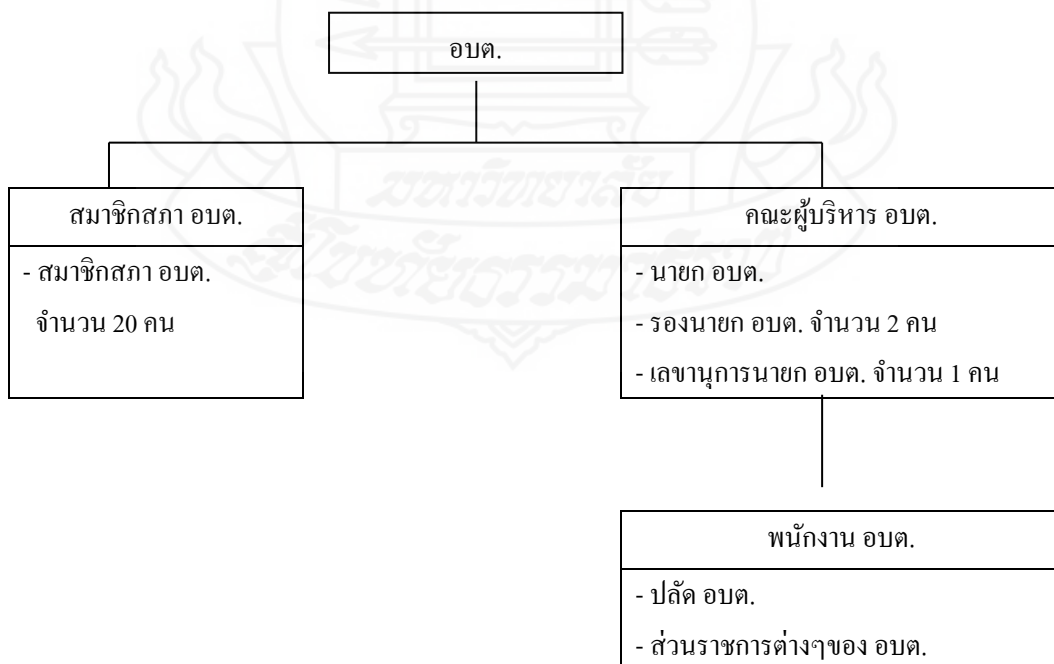
## 8) แหล่งท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ 2 แห่ง ได้แก่

- (1) หาดหินงามและหาดสีชล หมู่ที่ 5  
 (2) ถ้ำเขาทุ่งพลีเมือง (ถ้ำจอมทอง) หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 7

## 5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

## 5.2.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชล



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชล

### 5.2.2 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ประกอบด้วย

- 1) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลิซล
- 2) รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลลิซล จำนวน 2 คน
- 3) เลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบลลิซล

### 5.2.3 ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ประกอบด้วย

- 1) ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล เลือกในสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในการประชุมนายอำเภอ
- 2) รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล
- 3) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล หมู่ที่ 1-10 จำนวน หมู่บ้านละ 2 คน

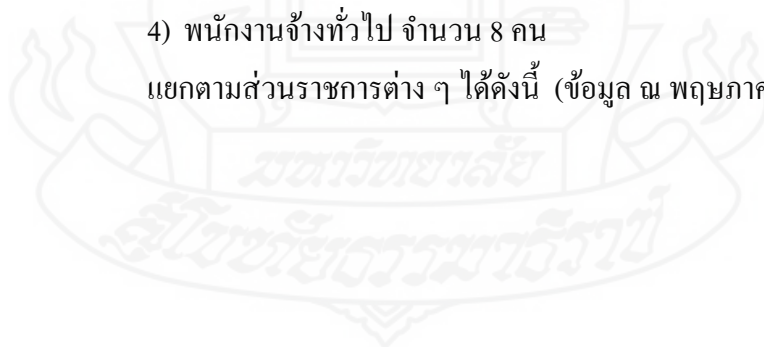
### 5.2.4 พนักงาน ลูกจ้าง อบต.

องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล แบ่งโครงสร้างส่วนราชการ ออกเป็น 1 สำนัก และ 2 กอง

จำนวนบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล จำนวนบุคลากรทั้งหมด 30 คน ประกอบด้วย

- 1) ข้าราชการ/พนักงาน อบต. จำนวน 10 คน
- 2) ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน
- 3) พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 10 คน
- 4) พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 8 คน

แยกตามส่วนราชการต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ข้อมูล ณ พฤษภาคม 2558)



ตารางที่ 2.6 แสดงบุคลากรแยกตามส่วนราชการ

ส่วนราชการใน หน่วยงาน	ตำแหน่ง	ระดับการศึกษา
สำนักปลัด อบต.	ปลัด อบต. (นักบริหารงาน อบต. 8)	ปริญญาโท
	หัวหน้าสำนักปลัด อบต.(นักบริหารงานทั่วไป 6)	ปริญญาตรี
	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6ว	ปริญญาโท
	บุคลากร 5	ปริญญาโท
	นักพัฒนาชุมชน	-
	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ปริญญาตรี
	จพง.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	-
	นักการภารโรง	มัธยมศึกษาตอนต้น
กองคลัง	ผอ.กองคลัง (นักบริหารงานคลัง 7)	ปริญญาโท
	นักวิชาการเงินและบัญชี 5	ปริญญาตรี
	นักวิชาการพัสดุ 5	ปริญญาตรี
	จพง.การเงินและบัญชี	-
	จพง.พัสดุ	-
	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	ปวส.
	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ	ปวส.
	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	ปริญญาตรี
กองช่าง	ผู้อำนวยการกองช่าง (นักบริหารงานช่าง 7)	ปริญญาตรี
	นายช่างโยธา 6ว	ปริญญาตรี
	ผู้ช่วยนายช่างโยธา	ปวส.
	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ปวส.
	ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า	ปวช.
	คณงานทั่วไป	ปวส.

## ระดับการศึกษาของบุคลากร

- ระดับประถมศึกษา 4 คน
- ระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา 12 คน
- ระดับปริญญาตรี 10 คน
- ระดับปริญญาโท 4 คน

ตารางที่ 2.7 แสดงรายรับขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล

รายรับ	รับจริง	รับจริง	รับจริง
	ปีงบประมาณ 2555	ปีงบประมาณ 2556	ปีงบประมาณ 2557
รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	1,176,569.40	1,247,601.44	1,682,115.81
รายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้	15,527,765.44	18,216,881.45	18,618,731.94
เงินอุดหนุนทั่วไป	7,962,801.00	7,233,903.17	7,422,375.00
เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	9,278,400.00	9,828,100.00	12,133,700.00
<b>รวม</b>	<b>33,945,535.84</b>	<b>36,526,486.06</b>	<b>39,856,922.75</b>

ตารางที่ 2.8 แสดงรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล

รายจ่าย	จ่ายจริง	จ่ายจริง	จ่ายจริง
	ปีงบประมาณ 2555	ปีงบประมาณ 2556	ปีงบประมาณ 2557
รายจ่ายงบกลาง	772,044.60	607,409.31	746,300.23
เงินเดือนและค่าจ้างประจำ	4,838,479.00	4,928,911.00	6,056,995.00
ค่าจ้างชั่วคราว	1,169,160.00	1,602,856.00	2,110,712.00
ค่าตอบแทน วัสดุและวัสดุ	3,409,167.35	4,935,933.84	3,079,218.16
ค่าสาธารณูปโภค	308,798.69	345,967.11	393,229.17
เงินอุดหนุน	970,200.00	910,900.00	1,343,566.83
ครุภัณฑ์	1,414,389.67	1,315,849.99	236,800.00
ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	3,954,600.00	3,809,400.00	6,586,600.00
รายจ่ายอื่นๆ	25,000.00	25,000.00	917,060.00
จ่ายจากเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	9,278,400.00	9,828,100.00	12,133,700.00
<b>รวม</b>	<b>26,140,239.31</b>	<b>28,310,327.25</b>	<b>33,604,181.39</b>

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญยง วุ่นสน (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2) เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง จำแนกตามพื้นที่ที่ตั้งของศูนย์วิทย์พัฒนาและ (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน ในมิติประสิทธิผลตามพันธกิจระหว่าง นักศึกษากับผู้ปฏิบัติงานศูนย์

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ระหว่างเดือน กันยายน 2549 ถึง ตุลาคม 2550 พบว่ามีมิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ โดยภาพรวม เกือบทุกศูนย์อยู่ในระดับมาก ยกเว้นยะลาอยู่ในระดับปานกลาง มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากทุกศูนย์ มิติด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเพชรบุรี อุตรธานีและยะลา อยู่ในระดับปานกลาง มิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่าระดับการดำเนินงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น นครศรีธรรมราช จันทบุรี อยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง จำแนกตามพื้นที่ตั้ง พบว่ามีมิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ยะลา แตกต่างจาก อุตรธานี อุบลราชธานี นครนายก มิติด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าอุบลราชธานีแตกต่างจาก เพชรบุรี นครศรีธรรมราช ขณะที่ยะลา แตกต่างจากอุบลราชธานี อุตรธานี ลำปาง มิติด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ พบว่าไม่แตกต่างกันและมิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่าเพชรบุรี แตกต่างจากจันทบุรีและ (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานมิติประสิทธิผลตามพันธกิจ ระหว่างกลุ่มนักศึกษากับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์ พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนและด้านส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย แต่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในภาพรวมและด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชนเพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยคะแนนจากกลุ่มนักศึกษาสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์

เลขา คำเจริญ (2551) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้วยเครื่องมือการบริหารจัดการในเชิงสมดุล มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในปีการศึกษา 2550 ตามแนวความคิดของการใช้เครื่องมือการบริหารจัดการในเชิงสมดุลของ โรเบิร์ต แคปแลน (Robert Kaplan) และ เดวิด นอร์ตัน (David Norton) การประเมินครอบคลุม

มุมมอง 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร ด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จากการประเมินผลตามตัวชี้วัด จำนวน 32 ตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากร ด้านผู้ให้บริการ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา การดำเนินงานมีพัฒนาการดีเยี่ยม จากเกณฑ์ตัดสินของผู้เชี่ยวชาญ การดำเนินงานผ่านการประเมินและด้านกระบวนการภายใน การดำเนินงานมีการพัฒนาดี จากเกณฑ์ตัดสินของผู้เชี่ยวชาญ การดำเนินงาน ไม่ผ่านการประเมิน ผลการประเมินในภาพรวม การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาดีเยี่ยม จากเกณฑ์ตัดสินของผู้เชี่ยวชาญ การดำเนินงานผ่านการประเมิน ความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีการให้บริการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่จำนวน 760 คน มีค่าเฉลี่ย 3.85 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและการประเมินปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีนโยบาย มาตรการการณและการปฏิบัติที่ได้ดำเนินการพร้อมสำหรับการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์

สุทิพย์ ฐักิจ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในด้านประสิทธิผล ตามแผนปฏิบัติการ ด้านคุณภาพ การให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้าน การพัฒนาองค์กร (2) ศึกษาปัญหา การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง (3) ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

ผลการวิจัยพบว่า (1) การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ทั้ง 4 ด้าน มีผลการดำเนินงานที่อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 1 ด้าน คือมิติด้านการพัฒนาองค์กร ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ 2 ด้านคือ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและมิติด้านคุณภาพการให้บริการ (2) ปัญหาความสำคัญของการดำเนินงานเห็นควรให้มีการเพิ่มบุคลากรที่เพียงพอ ขาดความรู้ด้านระเบียบและทักษะการให้บริการ ระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนการดำเนินงานยังไม่เหมาะสมและมีปัญหาด้านประสานงานและการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจัง (3) ข้อเสนอแนะ เห็นควรให้มีเพิ่มบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณงานและเสริมสร้างความรู้ในระเบียบ ทักษะด้านการบริการ มีการปรับปรุงระเบียบ ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมและมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้มากขึ้น อันจะเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้เสียภาษี

กิตติศักดิ์ เครือวงศ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายใน 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านประชาชนผู้รับบริการและ ด้านการเรียนรู้และพัฒนางานองค์กร (2) ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านการเงิน อยู่ในเกณฑ์ดี ด้านกระบวนการภายในองค์กร อยู่ในเกณฑ์ดี ด้านประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ด้านการเรียนรู้และการพัฒนางานองค์กรอยู่ในเกณฑ์ดี (2) ปัญหาของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม พบว่าปัญหา ด้านการเงิน รายได้ที่จัดเก็บยังไม่เพียงพอ ต้องปรับปรุงการจัดเก็บภาษีต้องรอเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์กรต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ สถานที่มีความคับแคบและควรให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ด้านการเรียนรู้และการพัฒนางานองค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้ตลอดเวลา ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการเงินต้องมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินด้าน กระบวนการภายใน ต้องมีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบติดตามและ ประเมินผล ด้านประชาชนผู้รับบริการ ต้องให้ประชาชนเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ของตน ปรับปรุง อาคารสถานที่ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนางานองค์กร ต้องมีการส่งเสริมด้านสวัสดิการการฝึกอบรม สัมมนาและยกระดับเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จิรติกานต์ แสงทอง (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลละทาย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครสวรรค์

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ประสบการณ์ ในการท่องเที่ยวโดยตรง ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ คือ การจราจรภายในพื้นที่ไม่สะดวก มีดินโคลน บนผิวดินการจราจรและปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ คือ รับจองห้องพักไม่สะดวกแก่ บุคคลภายนอก เนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องบ่อย (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร



ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยวได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว อย่างน้อยคนละ 1-2 ครั้งต่อปี ด้านสถานที่ให้บริการ ควรทำความสะอาดพื้นผิวจราจรให้อย่างสม่ำเสมอและกำหนดเวลาให้รถบรรทุกขนดินใช้เส้นทางในเวลา 18.00 น. ที่ปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและด้านกระบวนการ ควรเรียกผู้ดูแลระบบสัญญาณโทรศัพท์ มาตรวจสอบให้รัดกุมและเพิ่มช่องการติดต่อรับจองห้องพักให้มากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต

พุทธพงษ์ สุขสบาย (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน ด้านกระบวนการภายในและด้านประชาชนผู้รับบริการ (2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านกระบวนการภายในและด้านประชาชนผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า (1) การดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน มีเกณฑ์การดำเนินงานได้คะแนนร้อยละ 71.76 อยู่ในระดับ ดี ด้านประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนอยู่ในระดับ ปานกลาง (2) แนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน ควรแก้ไขการดำเนินงานภายใน โดยเฉพาะด้านการกั้นเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยผู้บริหารควรมีวินัยในการจ่ายเงินงบประมาณ ในการจ่ายเงินประจำปีให้รัดกุม ด้านประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน ควรดำเนินการแก้ไขและพัฒนา ดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่ ด้านความพึงพอใจต่อการบริการ ควรจัดให้มีเครื่องมือใช้ในการให้บริการที่ทันสมัย ด้านความพึงพอใจในภาพลักษณ์โดยรวมของ อบต. ผู้บริหารควรกำชับให้พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการ การจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบล

สุพิชญ์ชญา ผลชี (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาตู อำเภอพรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์การวิจัย (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาตู อำเภอพรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านประชาชนผู้รับบริการและด้านการเรียนรู้

และการพัฒนา (2) เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานและเสนอแนะแนวทาง ในการแก้ไขปัญหา การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาวง

ผลการศึกษาพบว่า (1) ด้านการเงิน งบประมาณรายรับ-จ่ายของการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ 2554 และ 2555 มียอดรายรับเท่ากับรายจ่ายเพราะทาง อบต.หนองตาวง มีนโยบายจัดสรร รายรับและรายจ่ายให้เท่ากัน ด้านกระบวนการภายในได้คะแนน การประเมินผลร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับดี ด้านประชาชนผู้รับบริการประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ อบต. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 อยู่ในระดับน้อย ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร ได้คะแนนประเมินผล 35 คะแนน จากคะแนนเต็ม 35 คะแนน แสดงว่ามีการพัฒนาบุคลากรเพิ่มความรู้และทักษะใน การปฏิบัติหน้าที่ในระดับดี (2) ปัญหาในการดำเนินงาน ด้านการเงินงบประมาณ ปี 2554 และ 2555 มียอดรายรับเท่ากับรายจ่าย ทำให้ไม่มีเงินสำรองเหลือไว้ใช้จ่ายในเวลาฉุกเฉิน ด้านกระบวนการ ภายในองค์กร ต้องปรับปรุงในเรื่องการจัดเก็บรายได้ ด้านประชาชนผู้รับบริการ ขาดความทันสมัย ของเครื่องมือ การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนมีความล่าช้าและขาดความมั่นคงของอาคาร สำนักงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กรอยู่ในระดับดี (3) ข้อเสนอแนะแนวทาง การแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน ด้านการเงิน ควรมีการควบคุมค่าใช้จ่ายไม่ให้สูงเกินไปกว่ารายรับ เพื่อที่จะได้เก็บเงินสำรองไว้ใช้จ่ายในเวลาฉุกเฉิน ด้านกระบวนการภายในองค์กร ต้องมีการปรับปรุง ในเรื่องการจัดเก็บเก็บรายได้ให้ดีขึ้น เช่น ต้องมีการจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และทำแผนที่ภาษีไปใช้ ประกอบการประเมินภาษีด้วย เพื่อที่จะได้มีเงินเพียงพอที่จะนำมาพัฒนา ท้องถิ่น ด้านประชาชนผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ อบต. ต้องให้ความสนใจในการให้บริการแก่ ประชาชน ได้แก่ ควรดำเนินการทำงานด้วยความรวดเร็ว มีการสร้างหรือหาเครื่องมือในการ ให้บริการมีความทันสมัยขึ้น ควรมีการดูแลซ่อมแซมความมั่นคงของตัวอาคารตลอดเวลา ด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาองค์กร ผู้บริหาร อบต. ควรส่งเสริมด้านสวัสดิการการฝึกอบรม ตลอดจนฝึกทักษะ ในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ให้ทันสมัยกับผู้ปฏิบัติงาน

อุเทน ภูประดิษฐ์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการใน 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านประชาชน ผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (2) เพื่อศึกษาปัญหาในการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลทรงคนอง (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทรงคนอง

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน มีรายรับมากกว่ารายจ่าย ทุกปีงบประมาณ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2551-2555 ด้านกระบวนการภายใน มีเกณฑ์การดำเนินงานได้คะแนน ร้อยละ 82.35 อยู่ในระดับดี ด้านประชาชนผู้รับบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับดี (2) ปัญหาในการดำเนินงานที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านการเงิน รายได้ที่จัดเก็บไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่น ปัญหาด้านกระบวนการภายใน การวางแผนโครงการไม่สอดคล้องกับขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการได้ครบถ้วนตามแผน ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนยังขาดความเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนา การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ยังไม่ทั่วถึงและยังไม่ครอบคลุมความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน (3) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการเงิน ควรมีการวางแผนการใช้จ่ายให้ตรงตามความจำเป็นเร่งด่วนของท้องถิ่น ด้านกระบวนการภายใน ควรมีการระดมความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา โดยคำนึงถึงศักยภาพอย่างแท้จริง ด้านประชาชนผู้รับบริการควรมีการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ควรมีการฝึกอบรมหรือฝึกทักษะเพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการให้บริการประชาชน

สุรัชย์ ประนมศรี (2552) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน มีรายรับมากกว่ารายจ่ายและเพิ่มขึ้นทุกปีงบประมาณ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549-2552 แต่เป็นรายได้ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในแผนการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างเพียงพอ ด้านกระบวนการภายใน มีเกณฑ์การดำเนินงานได้คะแนนร้อยละ 91.76 อยู่ในระดับดี ด้านประชาชนผู้รับบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับดี (2) ปัญหาในการดำเนินงานที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านการเงิน ขาดความสมดุลของงบประมาณในการพัฒนา และไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้เพียงพอ

ตามแผนพัฒนา ปัญหาด้านกระบวนการภายใน ไม่มีแผนงานรองรับในการใช้จ่ายงบประมาณ หรือ บางครั้งการใช้จ่ายงบประมาณ ตามแผนงานที่วางไว้ก็ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน เนื่องจากการจัดทำแผนพัฒนาไม่ได้มาจากความต้องการของประชาชนทั้งหมด แต่จัดทำตาม นโยบายของผู้บริการหรือความต้องการของผู้บริการประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่คลาดเคลื่อน หรือไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การดำเนินการในการให้บริการ อาจเกิดความผิดพลาดปัญหาด้านการ เรียนรู้และการพัฒนา การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ยังไม่ทั่วถึง และยังไม่ครอบคลุมความรู้และทักษะใน การปฏิบัติงาน (3) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการเงิน ควรจัดสรรเงินอุดหนุนจากรัฐให้ เหมาะสมกับความต้องการพัฒนาในท้องถิ่นอย่างเหมาะสมและพอเพียง ควรมีการวางแผนการใ้ ใช้จ่ายให้ตรงตามความจำเป็นเร่งด่วนของท้องถิ่น ด้านกระบวนการภายใน ควรมีการระดมความ คิดเห็นจากประชาชน เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา โดยคำนึงถึงศักยภาพอย่างแท้จริงด้าน ประชาชนผู้รับบริการควรมีการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบการบริหารและโครงสร้างขององค์กรท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการปกครองท้องถิ่น พร้อมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาออกแบบ ระเบียบวิธีวิจัย ตามแบบประเมินผล คุณภาพ (Balanced Scorecard) นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางการศึกษา ตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. รูปแบบการวิจัย

##### 1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methods)

จะเป็นการศึกษารายกรณีเพื่อประเมินผล (Evaluative Case Study) ซึ่งจะเป็นการพรรณนา (describe) เพื่อศึกษาถึงผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัดเป็นอย่างไร ผลที่ได้นั้นมีสาเหตุมาจากอะไร แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบการประเมินตาม แบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2558 มาเป็นแนวทางในการประเมิน โดยจะประกอบไปด้วยการประเมินใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง มิติด้านกระบวนการภายในองค์กร มิติด้านประชาชนผู้รับบริการและมิติด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร ซึ่งผู้วิจัย จะชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของการนำแนวคิดการประเมินตามกรอบการประเมินดังกล่าวมาใช้ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานโดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร รายงานวิชาการ รายงานผลการดำเนินงาน บทความ บทวิเคราะห์ต่าง ๆ

นอกจากนี้แล้ว ในการวิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ สำหรับสัมภาษณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ตามกรอบการประเมินผลทั้ง 4 มิติ ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอน ดังนี้

**1.1.1 เตรียมการรวบรวมข้อมูล** เมื่อทราบถึงหัวข้อเรื่องที่จะทำการวิจัยคำถามการวิจัย เป้าหมายของการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ซึ่งเป็นรากฐานของการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจึงต้องเตรียมการรวบรวมข้อมูล ในการดำเนินการก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยการจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ไว้ให้พร้อมสำหรับการรวบรวม ข้อมูล อาทิ บันทึกรูปแบบฟอร์มสำหรับเก็บข้อมูล ตามแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี 2558 การพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ที่ทำการสัมภาษณ์เพื่อกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล

**1.1.2 ขั้นตอนเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ** ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นการรวบรวมขั้นแรก เมื่อเริ่มทำการวิจัย โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ได้แก่ การศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงาน การศึกษากรอบแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) การศึกษาจากประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี 2558 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น การรวบรวมข้อมูลจากข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี แผนการดำเนินงาน แผนพัฒนาสามปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด อำเภอลิซัด จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวคิดซึ่งนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากได้ศึกษาแนวคิดต่างๆ จากเอกสารและมีข้อมูลพร้อมแล้ว จึงจะดำเนินการในขั้นต่อไป ซึ่งจะเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์

2) การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้เตรียมคำถามและข้อกำหนดไว้แน่นอนตายตัว ในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านมิติด้านต่างๆ เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant interview) และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ คือ การสัมภาษณ์โดยเปิดกว้าง ไม่จำกัดคำตอบ เป็นการซักถามที่นำเอาส่วนลึกของความคิดออกมา รวมถึงการเงี่ยหูฟัง จากคำสนทนาของผู้อื่น อีกประการหนึ่งคือ การพูดคุยอย่างเป็นการกันเอง เพื่อค้นหาความหมาย ความจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งเป็นผู้รู้เรื่องที่จะศึกษาดี เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านข้อเท็จจริง ข้อมูลความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับความสำคัญของเรื่องและสถานการณ์ ตลอดจนความเชื่อ ความหมายต่าง ๆ อย่างลึกซึ้งในแง่มุมต่าง ๆ

**1.1.3 การบันทึกข้อมูลเชิงคุณภาพ** เป็นขั้นตอนที่ทำความเข้าใจกับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้แต่ละวัน มาจัดระบบตามแผนที่กำหนดและบันทึกไว้ หลังจากการดำเนินการรวบรวมข้อมูล

**1.1.4 การตรวจสอบข้อมูล** หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ขั้นตอนต่อไปที่ทำได้ คือ การตรวจสอบข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จะนำมาตรวจสอบ ในการตรวจสอบข้อมูล จะกระทำใน 2 กรณี คือ

1) *ตรวจสอบความครบถ้วนความพอเพียง* เป็นการตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมมานั้น ครบถ้วนตามลักษณะของเรื่องที่ศึกษาหรือไม่ ซึ่งมีการจำแนกข้อมูลออกเป็นด้านต่างๆ ในแต่ละมิติ ตามที่กำหนดไว้ ตามกรอบแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) แล้วพิจารณาความครบถ้วนในแต่ละด้านหรือแต่ละลักษณะย่อย หากพบว่ายังไม่ครบถ้วนก็จะไปเก็บเพิ่มเติมให้ครบ ซึ่งผู้วิจัยได้กระทำอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มเก็บข้อมูล จนกระทั่งถึงขั้นที่จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์

2) *ตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้และความแม่นยำตรงของข้อมูล* ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล ผู้วิจัยจะทำโดยสอบถามข้อมูลเรื่องเดียวกัน จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) หลายคน โดยการถามซ้ำและใช้การสังเกตเข้าร่วมด้วย ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมจากหลายๆ ด้านแล้วตรวจสอบจนแน่ใจว่าเป็นความจริงจึงนำมาสรุปเพื่อเขียนวิเคราะห์

**1.1.5 ขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยจะทำการจัดระบบสิ่งที่ผู้วิจัยได้เห็น ได้ยินและได้อ่าน ตลอดจนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อให้เข้าใจความหมายในสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในการจัดการกับข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ จะใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงาน เป็นกรอบในการวิเคราะห์ โดยวิธีการหลักที่ใช้มี 2 วิธี คือ

1) *วิธีแรกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (inductive)* ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์และที่ได้จดบันทึกไว้โดยผู้วิจัยได้เห็นหลายๆ เหตุการณ์ ทั้งจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและจากประชาชนผู้มารับบริการและได้ทำการตรวจสอบข้อมูล แบบสามเส้าด้านข้อมูลแล้วก็ลงมือเขียนเป็นประโยคหรือข้อความ เพื่อข้อสรุปกรอบแนวคิดทฤษฎีหรือเพื่อตอบปัญหาของการวิจัย ข้อมูลที่ไม่ต้องการจะถูกตัดออกไป

2) *วิธีที่สองเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)* ซึ่งได้จากการศึกษาเอกสาร (Document Research) ในการวิเคราะห์เอกสารผู้วิจัยจะคำนึงถึงบริบท (context) หรือสภาพแวดล้อมของข้อมูลเอกสารที่นำมาวิเคราะห์ ประกอบด้วยว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสองวิธีนี้ จะเป็นข้อความแบบบรรยาย (Descriptive) ขึ้นอยู่กับประเด็นสำคัญและภาษาที่ใช้ได้เหมาะสม

**1.2 การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร** เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นแนวคิดทฤษฎี ผลงานการวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน ข้อมูลสถิติ รายงานผลการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศิขล ย้อนหลัง 3 ปี แผนพัฒนาองค์การบริหารศิขล แผนการดำเนินงาน ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วน ตำบลศิขล สถิติด้านการเงิน

**1.3 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)** เป็นวิธีในการเก็บข้อมูล เนื่องจากเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจในความคิดและ พฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถค้นหาและรวบรวมความรู้เชิงลึกตามประเด็นที่ต้องการ ศึกษาได้อย่างลึกซึ้ง

## 2. ประชากร

**2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา** ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศิขล รวมทั้งสิ้น 22 คน ประกอบด้วย นายกองค์การ บริหารส่วนตำบลศิขล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศิขล หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ศิขล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักพัฒนาชุมชน บุคลากร ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศิขล สมาชิก องค์การบริหารส่วนตำบลศิขล จำนวน 2 ท่าน และประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 10 คน



ตาราง 3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์

ชื่อตำแหน่ง	จำนวน (คน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด	1
ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด	1
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด	1
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด	1
ผู้อำนวยการกองคลัง	1
ผู้อำนวยการกองช่าง	1
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	1
บุคลากร	1
นักพัฒนาชุมชน	1
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	1
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด	2
ประชาชนผู้รับบริการ	10
<b>ผลรวม</b>	<b>22</b>

ในด้านผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้อ้างอิงรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชด ซึ่งจัดทำโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นข้อมูลอ้างอิง โดยมีกลุ่มประชากร คือ ผู้ที่เคยรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชด อำเภอสีชด จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 100 คน

โครงสร้างและการสัมภาษณ์รูปแบบอิสระ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 ออกแบบคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อกำหนดประเด็นคำถาม ซึ่งประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชด

2.1.2 ติดต่อประสานงานและขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชด นัดหมาย วันเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์

2.1.3 ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวันและเวลาที่กำหนด ด้วยการแสดงความเคารพ แนะนำตัว และจุดมุ่งหมายในการสัมภาษณ์ เริ่มสัมภาษณ์ พร้อมทั้งบันทึกเสียง จดบันทึกการสัมภาษณ์

2.1.4 ทบทวนประเด็นการสัมภาษณ์ สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์ กล่าวขอบคุณ และแสดงความเคารพต่อผู้ให้สัมภาษณ์

2.1.5 นำผลการสัมภาษณ์มาบันทึกและถอดเทปการสัมภาษณ์

## 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการวิเคราะห์สรุปข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินการปฏิบัติงานและแบบสอบถามเชิงลึก (in-depth interview) แล้วทำการตรวจสอบข้อมูล จากนั้นได้จัดแบ่งข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสารและผลการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แนวคิดทฤษฎีต่างๆ ในบทที่ 2 มาเป็นกรอบแนวทางวิเคราะห์ข้อมูล

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ 2 ฉบับ คือ

**3.1 แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน** องค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด อำเภอสิซัด จังหวัด นครศรีธรรมราช ซึ่งได้แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

3.1.1 ด้านที่ 1 ด้านการเงิน

3.1.2 ด้านที่ 2 ด้านประชาชนผู้รับบริการ

3.1.3 ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการภายใน

3.1.4 ด้านที่ 4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ซึ่งประยุกต์จาก แบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2558 ทั้งนี้ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังนี้

ได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดระดับคะแนน เพื่อแปลผลเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึงเกณฑ์การประเมินได้ระดับ ดี

ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึงเกณฑ์การประเมินได้ระดับ พอใช้

ระดับคะแนน 1 หรือ 0 คะแนน หมายถึงเกณฑ์การประเมินได้ระดับ ต้องปรับปรุง (ตามแบบประเมินมาตรฐาน การปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2558 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย)

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชล

ประเด็นที่ต้องการวัด	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
<b>มิตินี้ 1 ด้านการเงิน</b>		
1.1 การจัดการรายได้	1.1 วัดความสามารถในการจัดหา รายได้ ของ อบต. 1.2 ผลการจัดเก็บรายได้	1.1 งบรายรับ-รายจ่ายตามงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ (2555-2558) 1.2 ระบบฐานข้อมูลกลาง (INFO)
ประเด็นที่ต้องการวัด	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
1.2 การบริหาร งบประมาณ	1.2 รายจ่ายของ อบต.	1.3 ข้อมูลบัญชีงบประมาณ รายจ่าย ประจำปีงบประมาณ (2555-2558) 1.4 ข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณตาม ข้อมูลบัญชีงบประมาณรายจ่าย ประจำปี
<b>มิตินี้ 2 ด้านกระบวนการภายในองค์กร</b>		
	2.1 การจัดทำงบประมาณและ การพัสดุ 2.2 การจัดเก็บรายได้ 2.3 การบริหารการเงินและบัญชี 2.4 บำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น 2.5 การตรวจสอบภายใน 2.6 การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน 2.7 การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของ อปท. 2.8 การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ 2.9 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2.10 การปรับปรุงภารกิจของ อปท. 2.11 การอำนวยความสะดวกและการ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน 2.12 การประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.1 แบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติ ราชการและนิเทศองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น 2.2 แผนพัฒนาสามปี

## ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ประเด็นที่ต้องการวัด	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
<b>มิตินี้ 3 ด้านประชาชนผู้รับบริการ</b>		
3.1 ความพึงพอใจของ บริหารส่วน ตำบล	3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ 3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	3.1 รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประเด็นที่ต้องการวัด	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
	3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ลิขล อำเภอสิชล จังหวัด นครศรีธรรมราช
<b>มิตินี้ 4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร</b>		
4.1 การอบรมและพัฒนา บุคลากรใน อบต.	4.1 การจัดการเพิ่มความรู้ทักษะในการ ให้บริการ	4.1 เอกสารสถิติการส่งบุคลากรเข้ารับ การอบรมและรายงานผลการฝึก อบรมของบุคลากร องค์กร ส่วนตำบลสิชลและแบบประเมิน มาตรฐานการปฏิบัติราชการและ นิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4.2 การเพิ่มขีดความ บุคลากร	4.2 การส่งเสริมและสนับสนุนในการ เพิ่มการศึกษา การฝึกอบรมของ บุคลากร	

**3.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ( in – depth interview )** เป็นชุดคำถามที่ผู้สัมภาษณ์ใช้ถามและบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structures Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะจง ผู้บริหารฝ่ายสถานิติบัญญัติ พนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (Key Informant) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและทัศนะได้อย่างกว้างขวาง เกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไข แนวทางในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อใช้สำหรับสัมภาษณ์ โดย

**3.2.1 ผู้วิจัยด้านความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด การปฏิบัติงานด้านต่างๆ** ดังนี้ มิติด้านการเงิน มิติด้านกระบวนการภายใน มิติด้านประชาชนผู้รับบริการ มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

3.2.2 **แนวคำถามในการสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง** ซึ่งแยกหัวข้อการประเมิน กำหนดเกณฑ์การประเมินและเกณฑ์การให้คะแนน โดยแยกหัวข้อการประเมินเป็นรายข้อ เมื่อได้คำตอบแล้ว ก็จะมีการคิดคะแนนที่ได้ แล้วเทียบเป็นค่าร้อยละ พร้อมอธิบายเกณฑ์การประเมิน โดยแยกรายละเอียดตามหัวข้อประเมิน

การประมวลผลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ อภิปรายผลโดยวิธีการพรรณนาความ (Descriptive) เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเทียบค่าร้อยละผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ ดังตาราง 3.3

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมิน

ค่าคะแนนเมื่อเทียบร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
90.00 ขึ้นไป	ดีมาก
80.00- 89.99	ดี
70.00-79.99	พอใช้
น้อยกว่า 70.00	ต้องปรับปรุง

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

**4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซลและพนักงานส่วนตำบลที่เกี่ยวข้อง 12 คน

4.1.1 ออกแบบคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อกำหนดประเด็นคำถาม ซึ่งประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ได้แก่ ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล

4.1.2 ติดต่อประสานงานและขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล นัดหมาย วันเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์

4.1.3 ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวันและเวลาที่กำหนด ด้วยการแสดงความเคารพ แนะนำตัวและจุดมุ่งหมายในการสัมภาษณ์ เริ่มสัมภาษณ์ พร้อมทั้งบันทึกเสียง จดบันทึกการสัมภาษณ์

4.1.4 ทบทวนประเด็นการสัมภาษณ์ สรุปสิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์ กล่าวขอบคุณ และแสดงความเคารพต่อผู้ให้สัมภาษณ์

4.1.5 นำผลการสัมภาษณ์มาบันทึกและถอดเทปการสัมภาษณ์

**4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) หรือข้อมูลเอกสาร** ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลด้านเอกสาร จากพระราชบัญญัติ บทความ หนังสือและเอกสารต่างๆ รวมถึงสารสนเทศทาง อินเทอร์เน็ตที่ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ มาวิเคราะห์ โดยใช้กรอบแนวคิด ตามแบบประเมินผล คุณภาพ (Balanced Scorecard) พร้อมทั้งนำแนวคิด หลักการเสนอแนะและ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์กรที่จะต้องครอบคลุม ทั้ง 4 มิติ ตลอดจนชี้ให้เห็นปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด ซึ่งผู้วิจัยจะทำการแยกแยะคำตอบที่ได้ มาทำการจัดกลุ่มและ วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และนำเสนอผลการวิจัยโดยการบรรยายและอธิบายตามกรอบแนวคิด ที่กำหนดไว้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัย เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากแบบสอบถามสัมภาษณ์และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษายังได้รวบรวมข้อมูลเอกสารจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสิชล เพื่อเป็น ข้อมูลสนับสนุน การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม จากแบบสอบถามสัมภาษณ์และแบบประเมินที่กล่าวข้างต้น โดยเน้นวัตถุประสงค์ที่จะประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล ในประเด็นสำคัญ ตามกรอบของ Balanced Scorecard และศึกษาถึงปัญหาของการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งขอเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - 1.1 ด้านประเมินผลด้านการเงิน
  - 1.2 การประเมินผลด้านประชาชนผู้รับบริการ
  - 1.3 การประเมินผลด้านกระบวนการภายใน
  - 1.4 การประเมินผลการเรียนรู้และการพัฒนา
2. ปัญหาของการดำเนินงาน
  - 2.1 ปัญหาด้านการเงิน
  - 2.2 ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ
  - 2.3 ปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์กร
  - 2.4 ปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร
3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา
  - 3.1 ข้อเสนอแนะด้านการเงิน
  - 3.2 ข้อเสนอแนะด้านประชาชนผู้รับบริการ
  - 3.3 ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการภายใน
  - 3.4 ข้อเสนอแนะด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

## 1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

### 1.1 การประเมินผลด้านการเงิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ศึกษาวิจัยโดยการรวบรวมเอกสารการเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถให้รายละเอียดในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล

องค์การบริหารส่วนตำบลสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัดทำบสถานะการเงิน ณ วันที่ 30 กันยายน 2554-2558 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 บัญชีงบรายรับ ประจำปีงบประมาณ 2555, 2556, 2557 และ 2558 ณ วันที่ 30 กันยายน ของแต่ละปีงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปีงบประมาณ	2554	2555	2556	2557	2558
<b>รายรับจริง</b>					
1. ภาษีอากร	590,057.67	686,241.69	641,635.12	1,081,376.24	1,396,444.64
2. ค่าธรรมเนียม ค่าปรับและ ค่าใบอนุญาต	170,725.32	115,731.71	233,955.80	255,687.46	212,708.80
3. รายได้จาก ทรัพย์สิน	90,649.83	155,731.71	269,040.52	243,402.11	225,469.33
4. รายได้เบ็ดเตล็ด	133,010.00	219,260.00	102,970.00	101,650.00	93,370.00
5. ภาษีจัดสรร	14,802,735.72	15,527,765.44	18,261,881.45	18,618,731.94	20,763,961.45
6. เงินอุดหนุน	6,427,810	7,962,801.00	7,233,903.17	7,422,375.00	8,129,191.00
<b>รวม</b>	<b>22,214,988.54</b>	<b>24,667,135.84</b>	<b>26,698,386.06</b>	<b>27,723,222.75</b>	<b>30,821,145.22</b>



ตารางที่ 4.2 บัญชีงบรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2554, 2555, 2556, 2557 และ 2558 ณ วันที่ 30 กันยายน 2554-2558 องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปีงบประมาณ	2554	2555	2556	2557	2558
<b>รายจ่าย</b>					
1. งบกลาง	1,515,597.00	772,044.60	607,409.31	746,300.23	585,790.00
2. เงินเดือน/ค่าจ้าง					
ประจำปีค่าจ้าง	5,087,131	6,007,639	6,531,767	8,167,707	8,449,156.00
ชั่วคราว					
3. ค่าตอบแทน	1,294,109.00	1,381,017.00	1,539,552.00	446,309.00	352,067.00
4. ค่าใช้สอย	1,362,909.25	1,071,928.10	1,840,022.74	1,373,253.04	1,645,389.38
5. ค่าวัสดุ	1,211,236.14	956,222.25	1,556,359.10	1,259,656.12	976,573.94
6. ค่าสาธารณูปโภค	305,696.25	308,798.69	345,967.11	393,229.17	390,824.11
7. เงินอุดหนุน	986,600.00	970,200.00	910,900.00	1,343,566.83	1,046,854.25
8. ค่าครุภัณฑ์	1,576,014.88	1,414,389.67	1,315,849.99	236,800.00	550,702.82
9. ค่าที่ดินและ					
สิ่งก่อสร้าง	4,153,550.00	3,954,600.00	3,809,400.00	6,586,600.00	9,141,017.00
10. รายจ่ายอื่น	25,000.00	25,000.00	25,000.00	917,060.00	1,064,000.00
<b>รวม</b>	<b>17,517,843.52</b>	<b>16,861,839.31</b>	<b>18,482,227.25</b>	<b>21,470,481.39</b>	<b>24,202,374.50</b>

ตารางที่ 4.3 บัญชีงบรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2554, 2555, 2556, 2557 และ 2558 ณ วันที่ 30 กันยายน ของแต่ละปีงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปีงบประมาณ	2554	2555	2556	2557	2558
รายรับ	22,214,988.54	24,667,135.84	26,698,386.06	27,723,222.75	30,821,145.22
รายจ่าย	17,517,843.52	16,861,839.31	18,482,227.25	21,470,481.39	24,202,374.50
รายรับจริงสูงกว่า					
รายจ่ายจริง	4,697,145.02	7,805,296.53	8,216,158.81	6,252,741.36	6,618,770.72
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>27%</b>	<b>46%</b>	<b>44%</b>	<b>29%</b>	<b>27%</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า รายรับขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงสูงกว่ารายจ่ายในทุกปีงบประมาณ (ค่าเฉลี่ยในรอบ 5 ปี อยู่ที่ร้อยละ 34) โดยปีที่มีผลต่างของรายรับต่อรายจ่ายมากที่สุดคือ ปี 2556 คิดเป็นร้อยละ 44.00 โดย ปีที่มีผลต่างของรายรับต่อรายจ่ายน้อยสุดมี 2 ปี คือ ปี 2554 และปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 27.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบรายรับ-รายจ่ายในแต่ละปีงบประมาณสามารถแสดงตารางเปรียบเทียบได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2555 กับปีงบประมาณ 2556

รายการ	ปีงบประมาณ			ร้อยละ
	2554	2555	+เพิ่มขึ้น/-ลดลง	
รายรับทั้งสิ้น	22,214,988.54	24,667,135.84	+2,452,147.30	11.00
รายจ่ายทั้งสิ้น	17,517,843.52	16,861,839.31	-656,004.21	4.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบรายรับปีงบประมาณ 2554 กับปีงบประมาณ 2555 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลี้ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีรายรับเพิ่มขึ้น ร้อยละ 11.00 ในขณะที่รายจ่ายปีงบประมาณ 2554 เมื่อเปรียบเทียบ กับ ปีงบประมาณ 2555 ลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4.5 ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2555 กับ ปีงบประมาณ 2556

รายการ	ปีงบประมาณ			ร้อยละ
	2555	2556	+เพิ่มขึ้น/-ลดลง	
รายรับทั้งสิ้น	24,667,135.84	26,698,386.06	+2,031,250.22	8.00
รายจ่ายทั้งสิ้น	16,861,839.31	18,482,227.25	+1,620,387.94	10.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบรายรับปีงบประมาณ 2555 กับ ปีงบประมาณ 2556 พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลี้ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีรายรับเพิ่มขึ้น ร้อยละ 8.00 ในขณะที่รายจ่ายปีงบประมาณ 2555 เมื่อเปรียบเทียบกับ ปีงบประมาณ 2556 เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4.6 ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2556 กับปีงบประมาณ 2557

ปีงบประมาณ				
รายการ	2556	2557	+เพิ่มขึ้น/-ลดลง	ร้อยละ
รายรับทั้งสิ้น	26,698,386.06	27,723,222.75	+1,024,836.69	4.00
รายจ่ายทั้งสิ้น	18,482,227.25	21,470,481.39	+2,988,254.14	16.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบรายรับปีงบประมาณ 2556 กับปีงบประมาณ 2557 พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช มีรายรับเพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.00 ในขณะที่รายจ่ายปีงบประมาณ 2556 เมื่อเปรียบเทียบกับ ปีงบประมาณ 2557 เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 16.00

ตารางที่ 4.7 ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2557 กับปีงบประมาณ 2558

ปีงบประมาณ				
รายการ	2557	2558	+เพิ่มขึ้น/-ลดลง	ร้อยละ
รายรับทั้งสิ้น	27,723,222.75	30,821,145.22	+3,097,922.47	11.00
รายจ่ายทั้งสิ้น	21,470,481.39	24,202,374.50	+2,731,893.11	13.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบรายรับปีงบประมาณ 2557 กับ ปีงบประมาณ 2558 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช มีรายรับเพิ่มขึ้น ร้อยละ 11.00 ในขณะที่รายจ่ายปีงบประมาณ 2557 เมื่อเปรียบเทียบกับ ปีงบประมาณ 2558 เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 13.00

## 1.2 การประเมินผลด้านประชาชนผู้รับบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อ้างอิงรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราชประจำปี งบประมาณ 2557 ซึ่งจัดทำโดย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ซึ่งได้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน

### 1.2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอลิซล จังหวัดนครศรีธรรมราชประจำปีงบประมาณ 2557 สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	59	34.7
หญิง	111	65.3
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนหนังสือ	55	32.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	60	35.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	12	7.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	21	12.4
ปริญญาตรี	22	12.9
<b>อาชีพ</b>		
เกษตรกรรวม	80	47.1
รับจ้างทั่วไป	29	17.1
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	4.7
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	1.8
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	27	15.9
นักเรียน/นักศึกษา	23	13.4
<b>จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ</b>		
1-5 ครั้ง/ปี	111	65.3
6-10 ครั้ง/ปี	38	22.4
11-15 ครั้ง/ปี	21	12.3
<b>ช่วงเวลาในการขอรับบริการ</b>		
08.30-10.00 น.	19	11.2
10.01-12.00 น.	75	44.1
12.01-14.00 น.	47	27.6
14.01- ปิดทำการ	29	17.1

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการและช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 170 คนจำแนกตามตัวแปรพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.3 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 35.3 มีอาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรร้อยละ 47.1 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ โดยเฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อปี และช่วงเวลาที่มาขอรับบริการคือ 10.01-12.00 น. ร้อยละ 44.1

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล แยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.48	84.00	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.23	0.54	84.60	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	0.53	84.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.52</b>	<b>84.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 หรือร้อยละ 84.40

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล แยกตามงานต่าง ๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.22	0.50	84.40	มาก
งานขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร	4.22	0.53	84.40	มาก
งานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์	4.18	0.63	83.60	มาก
งานบริการอินเทอร์เน็ตตำบล	4.25	0.54	85.00	มาก
งานชำระภาษีป้าย	4.21	0.47	84.20	มาก
<b>ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.53</b>	<b>84.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลิซด อำเภอลิซด จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 หรือร้อยละ 84.40 จากผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 หรือร้อยละ 84.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.00

### 1.2.2 งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.04	0.24	80.80	มาก
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.29	0.49	85.80	มาก
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.29	0.55	85.80	มาก
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.15	0.59	83.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.47</b>	<b>83.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนดและความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ที่เท่ากัน โดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 หรือร้อยละ 85.80 ตามมาด้วย การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 หรือร้อยละ 83.00 และความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 หรือร้อยละ 83.00 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.13	0.54	82.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.43	0.65	88.60	มาก
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.14	0.43	82.80	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.19	0.48	83.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.53</b>	<b>84.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย เจ้าหน้าที่อ้อมแถมแจ่มใสพร้อมให้บริการได้รับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.60 และรองลงมาคือ ความพึงพอใจในเรื่อง ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ ได้รับพึงพอใจในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยภาพรวมในเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 84.40

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.23	0.49	84.60	มาก
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.23	0.47	84.60	มาก
3. บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.26	0.50	85.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.49</b>	<b>84.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงาน บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งทั้งหมดได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 84.80

### 1.2.3 งานขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงาน ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.32	82.20	มาก
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.22	0.55	84.40	มาก
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.11	0.58	82.20	มาก
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.11	0.47	82.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.48</b>	<b>82.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ความในเรื่องความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด อยู่ในระดับสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 84.40 และในเรื่องความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการและการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 82.20 โดยภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยร้อยละ 82.20

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร

ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.94	0.54	78.80	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.28	0.46	85.80	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.28	0.58	85.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.52</b>	<b>85.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่าประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ในเรื่องเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ โดยมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจ เรื่องความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.80 อยู่ในระดับมาก โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 85.00



ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานขออนุญาตก่อสร้าง  
 ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.17	0.62	83.40	มาก
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.39	0.50	87.80	มาก
3. บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.28	0.67	85.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.60</b>	<b>85.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ เรื่องความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมา คือ บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ โดยรวมประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 85.60

#### 1.2.4 งานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์

ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.30	81.80	มาก
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.45	0.69	89.00	มาก
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.18	0.41	83.60	มาก
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.09	0.71	81.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.53</b>	<b>84.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในเรื่องความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 89.00 และเรื่องความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังของ

ผู้มารับบริการ ตามลำดับ โดยรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย ร้อยละ 84.00

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการงานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์

ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.18	0.60	83.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.45	0.69	89.00	มาก
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.09	0.54	81.80	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.27	0.79	85.40	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.66</b>	<b>85.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการงานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับสูงสุด อยู่ที่ร้อยละ 89.00 และรองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 85.00

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.00	0.63	80.00	มาก
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.09	0.83	81.80	มาก
3. บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.18	0.60	83.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.69</b>	<b>81.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่อง บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการเท่าๆ กัน ซึ่งอยู่ในระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 81.80

### 1.2.5 งานบริการอินเทอร์เน็ตตำบล

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานบริการอินเทอร์เน็ตตำบล

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.34	82.60	มาก
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.42	0.50	88.40	มาก
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.29	0.46	85.80	มาก
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.25	0.61	85.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.48</b>	<b>85.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานบริการอินเทอร์เน็ตตำบล ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในเรื่องความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด เป็นร้อยละ 88.40 และเรื่องการจัดลำดับ ก่อน หลัง ของผู้มารับบริการ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เท่ากัน ร้อยละ 85.00 และในเรื่อง ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด โดยรวม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 85.40

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการอินเทอร์เน็ตตำบล

ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.33	0.48	86.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.46	0.59	89.20	มาก
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.29	0.55	85.80	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.17	0.64	83.40	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.57</b>	<b>86.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่าในเรื่อง เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจโดยรวมทุกเรื่อง อยู่ในระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 86.20

ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการอินเทอร์เน็ตตำบล

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.21	0.59	84.20	มาก
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.25	0.53	85.00	มาก
3. บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.08	0.58	81.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.57</b>	<b>83.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการอินเทอร์เน็ตตำบล ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในเรื่องความพร้อมของ วัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ ร้อยละ 85.00 รองลงมาเรื่อง ความพร้อมของสถานที่ ในการให้บริการ ร้อยละ 84.20 และบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 81.60 ซึ่งโดยรวม อยู่ในระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 83.60

### 1.2.6 งานชำระภาษีป้าย

ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานชำระภาษีป้าย

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.42	0.52	88.40	มาก
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.50	0.52	90.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	3.83	0.58	76.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.41</b>	<b>83.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ถึงร้อยละ 90.00 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดและพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องการจัดลำดับ ก่อน หลัง ของผู้มารับบริการ ร้อยละ 76.60 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 83.80

ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการงานชำระภาษีป้าย

ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.92	0.29	78.40	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.75	0.62	95.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.92	0.29	78.40	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.92	0.52	78.40	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.43</b>	<b>82.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.00 และเรื่องความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 78.40 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 82.60

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานชำระภาษีป้าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.08	0.67	81.60	มาก
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.50	0.52	90.00	มากที่สุด
3. บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.33	0.49	86.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.56</b>	<b>86.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.25 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.00 และรองลงมาคือบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 86.60 และความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ 81.60 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 86.00

ตารางที่ 4.26 สรุป ในด้านการประเมินผลด้านประชาชนผู้รับบริการ

รายการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย</b>	<b>4.22</b>	<b>0.50</b>	<b>84.40</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.47	83.80	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.22	0.53	84.40	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.49	84.80	มาก
<b>งานอนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร</b>	<b>4.22</b>	<b>0.53</b>	<b>84.40</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.48	82.80	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.25	0.52	85.00	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.60	85.60	มาก
<b>งานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์</b>	<b>4.18</b>	<b>0.63</b>	<b>83.60</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.53	84.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.25	0.66	85.00	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.69	81.80	มาก
<b>งานบริการอินเทอร์เน็ตตำบล</b>	<b>4.25</b>	<b>0.54</b>	<b>85.00</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.48	85.40	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.31	0.57	86.20	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.57	83.60	มาก
<b>งานชำระภาษีป้าย</b>	<b>4.21</b>	<b>0.47</b>	<b>84.20</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.41	83.80	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.13	0.43	82.60	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.56	86.00	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.53</b>	<b>84.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลิขิต อำเภอลิขิต จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการอินเทอร์เน็ตตำบลมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือร้อยละ 85.00 รองลงมา คือ งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและงานขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 หรือร้อยละ 84.40 งานชำระภาษีป้าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 หรือร้อยละ 84.20 และงานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 หรือร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

### 1.3 การประเมินผลด้านกระบวนการภายใน

ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผล ตามแบบประเมินที่ดัดแปลงมาจากแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2558 โดยได้แบ่งหัวข้อการประเมิน ไว้ดังนี้ 10 ข้อ และได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดระดับคะแนน เพื่อแปลผลเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ ดี

ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ พอใช้

ระดับคะแนน 1 หรือ 0 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ ต้องปรับปรุง (ตามแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2558 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย)

ตารางที่ 4.27 ตารางแสดงหัวข้อการประเมิน ด้านกระบวนการภายในองค์กรของ องค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด อำเภอลิซัด จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่	หัวข้อประเมิน
1	การจัดทำงบประมาณและการพัสดุ
2	การจัดเก็บรายได้
3	การบริหารการเงินและบัญชี
4	การตรวจสอบภายใน
5	การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
6	การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.
7	การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ
8	การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
9	การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
10	การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในหัวข้อการประเมินทั้ง 10 ประเด็น สามารถแยกรายละเอียดในแต่ละประเด็นได้ ดังนี้

### 1.3.1 การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานการจัดทำงบประมาณและการพัสดุ

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจาก องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล สามารถแยกรายละเอียด แต่ละเกณฑ์การประเมินและผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.28 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดทำงบประมาณและการพัสดุ

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
<b>การติดตามการดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบ มท. ว่าด้วยการพัสดุ</b>			
1	มีการใช้สถานที่กลางสำหรับปิดประกาศรับซองเปิดซองซองราคา และประกวดราคา	5	5
2	การดำเนินการเกี่ยวกับราคากลาง 1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดราคากลาง 2) มีการขออนุมัติเห็นชอบราคากลาง 3) มีการเปิดเผยราคากลางตามทางการเปิดเผยราคากลางของ คณะกรรมการ ป.ป.ช.	5	5
3	มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง	5	5
<b>คะแนนเต็ม = 15 คะแนนที่ได้ = 15</b>			

จากตารางที่ 4.28 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดทำงบประมาณ และการพัสดุ พบว่าคะแนนที่ได้จากการประเมิน 3 ข้อคำถาม โดยมีคะแนนเต็ม 15 คะแนน จากเกณฑ์การประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลิซลได้ 15 คะแนนเต็ม ในการจัดทำงบประมาณ และการพัสดุ โดยการประเมินจะประเมินในเรื่องการติดตามการดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบ กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุ ซึ่งตรวจสอบจากประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง, ข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซลและ พ.ร.บ.ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2542 มาตรา 103/7 วรรคหนึ่ง ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดย พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554 ในเรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับราคากลางว่า มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดราคากลาง มีการขออนุมัติ เห็นชอบราคากลาง มีการเปิดเผยราคากลางตามทางการเปิดเผยราคากลางของคณะกรรมการ



ป.ป.ช. ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ได้ดำเนินการครบทุกข้อ รวมถึงมีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนั้นในเรื่องการจัดทำงบประมาณและการพัสดุ องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ได้คะแนนประเมิน 15 คะแนนเต็ม คิดเป็น ร้อยละ 100

### 1.3.2 การวิเคราะห์ผลการจัดเก็บรายได้

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจาก องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมินและผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.29 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดเก็บรายได้

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
<b>การบริหารการจัดเก็บรายได้</b>			
1	มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและได้จัดเก็บ ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535	5	1
2	การรายงานสถิติการคลังท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ 2557 ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดสิ้นปีงบประมาณ	5	5
3	การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บภาษี	5	5
4	การจัดทำแผนที่แม่บท	5	1
5	ผลการคัดลอกข้อมูลที่คืน	5	0
6	ผลการสำรวจข้อมูลภาคสนาม	5	0
<b>การพัฒนาระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน</b>			
7	การนำทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) และทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5) ไปใช้เป็นข้อมูลในการประเมินภาษี	5	0
8	การปรับปรุงข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) เป็นปัจจุบัน	5	0
9	การปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) เป็นปัจจุบัน	5	0
<b>คะแนนเต็ม = 45    คะแนนที่ได้ = 12</b>			

จากตารางที่ 4.29 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดเก็บรายได้ ในเรื่องการบริหารการจัดเก็บรายได้ - ตรวจสอบจากข้อบัญญัติ อปท. เพื่อจัดเก็บค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. สาธารณะสุข พ.ศ. 2535 องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ได้มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น จำนวน 1 ประเภท คือ ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล เรื่อง การกำจัดสิ่งปฏิกูล และขยะมูลฝอย พ.ศ. 2553 และในส่วนของการจัดทำแผนที่แม่บท ตรวจสอบจากโครงการจัดทำแผนที่ภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ระหว่างการดำเนินการ ในขั้นตอน ถ่ายระวางที่ดิน (พิมพ์ขาว) ซึ่งยังไม่แล้วเสร็จ ทำให้ได้คะแนนประเมินในเรื่องนี้เพียง 1 คะแนน และไม่ได้คะแนนในเรื่อง การพัฒนาระบบข้อมูล แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ดังนั้น ในภาพรวม เรื่อง การจัดเก็บรายได้ ซึ่งมีคะแนนเต็ม 45 คะแนน องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ทำได้เพียง 12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 26.67 จุดอ่อนของการจัดเก็บรายได้ อยู่ที่การจัดทำแผนที่แม่บท ที่องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ยังไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ นั่นเอง

### 1.3.3 การวิเคราะห์ผลการบริหารการเงินและบัญชี (ปีงบประมาณ 2557)

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูล จากองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล สามารถแยกรายละเอียด แต่ละเกณฑ์การประเมินและผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.30 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารการเงินและบัญชี (ปีงบประมาณ 2557)

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
	การบริหารรายจ่าย การตราข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2557		
1	การตราข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ. 2557	5	1
2	อปท. เบิกจ่ายเงินงบประมาณในข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2557	5	0
3	อปท. เบิกจ่ายเงินอุดหนุนทั่วไปเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการของ อปท. ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศปีงบประมาณ 2557	5	5
4	อปท. เบิกจ่ายเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับพัฒนา อปท. กรณีเร่งด่วน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	5	5

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
5	อปท. เบิกจ่ายเงินงบประมาณในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2558	5	0
6	อปท. เบิกจ่ายเงินอุดหนุนทั่วไปกำหนดวัตถุประสงค์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	5	5
	อปท. มีการบริหารจัดการในเรื่องการเบิกจ่ายเงิน 4 ประเภท ต่อไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน		
7	1) ค่าตอบแทน 2) ค่าใช้สอย 3) ค่าวัสดุ 4) ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง	5	5
8	การกั้นเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม กรณียังไม่ก่อนนี้ผูกพัน ในหมวดครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง เป็นอัตราร้อยละของงบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม	5	5
9	อปท. มีการเบิกจ่ายเงินโดยจ่ายเงินจากเงินสะสมในปีงบประมาณ 2557 ไม่รวมกรณีเกิดสาธารณภัยเป็นอัตราร้อยละของเงินสะสม ณ วันสิ้นปีงบประมาณ 2556	5	0
10	อปท. มีการใช้จ่ายเงินลงทุนสำรองเงินสะสมตามระเบียบฯ 87 (วรรคสอง) ในอัตราร้อยละของทุนสำรองเงินสะสม ณ วันสิ้นปีงบประมาณ 2556	5	5
	<b>การจัดทำบัญชีและรายงานการเงิน (ระเบียบฯข้อ99)</b>		
11	มีการบันทึกบัญชีเป็นปัจจุบันและจัดทำรายงานการเงินประจำเดือนเสนอผู้บริหารท้องถิ่นได้ในเดือนถัดไปโดยเฉลี่ย	5	5
12	การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2557	5	5
13	การบันทึกข้อมูลผู้เสียภาษี โรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย	5	5
14	การบันทึกข้อมูลบุคลากรของ อปท. ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำให้ครบถ้วนถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทั้งข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลบุคลากรและข้อมูลการรับเงิน	5	5
15	การดำเนินการรับ-จ่ายเงิน หรือบันทึกข้อมูลในระบบฯ	5	5
<b>คะแนนเต็ม = 75 คะแนนที่ได้ = 56</b>			

จากตารางที่ 4.30 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่องการบริหารการเงินและบัญชี (ปีงบประมาณ 2557) พบว่าการบริหารรายจ่าย มีการตราข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ.2557 ได้ดำเนินการประมาณรายรับ ประจำปี 2557 ไม่น้อยกว่าปี 2555 และหากมีงบประมาณรายได้เกินยอดทั้งสิ้นของประมาณการรายรับงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2557 จะต้องจัดทำงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2557 เพิ่มเติมองค์การบริหารส่วนตำบลลือชัยไม่ได้ดำเนินการจัดทำงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมในกรณีดังกล่าว ทำให้ได้คะแนนประเมินเพียง 1 คะแนน รวมถึงการเบิกจ่ายเงินงบประมาณในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 จะต้องมีงบเบิกจ่าย ร้อยละ 95.00 ขึ้นไป แต่องค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย เบิกจ่ายน้อยกว่าร้อยละ 85.00 จึงทำให้ไม่ผ่านการประเมินในข้อนี้ ซึ่งการเบิกจ่ายงบประมาณ จะแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย ว่าสามารถดำเนินงานได้ตามแผนงาน/โครงการและงบประมาณที่คาดการณ์ไว้หรือไม่ กรณีการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนทั่วไปเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศปีงบประมาณ พ.ศ.2557 องค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย สามารถดำเนินการได้เกินร้อยละ 82.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย มีศักยภาพในการดำเนินการ โครงการภายใต้ 4 ประเภท โครงการ ได้แก่ 1) โครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงถาวร 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิต 3) การส่งเสริมอาชีพของประชาชน และ 4) การส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจของท้องถิ่น มีความเจริญเติบโตรวมถึงการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ สำหรับพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีเร่งด่วน ปีงบประมาณ 2557 ด้วย เมื่อพิจารณาในงบประมาณ 2558 ก็มีลักษณะเช่นเดียวกับปี 2557 การบริหารจัดการในเรื่องการเบิกจ่ายเงิน สามารถเบิกจ่ายได้ตามแผนการใช้จ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย ในเรื่องการจัดทำบัญชีและรายงานการเงิน องค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนทุกหัวข้อการประเมิน ทั้งเรื่องการบันทึกข้อมูล การจัดทำรายงานทางการเงิน ซึ่งผลการประเมินในเรื่องการบริหารการเงินและบัญชี ซึ่งมีคะแนนรวมทั้งสิ้น 75 คะแนน องค์การบริหารส่วนตำบลลือชัยสามารถทำได้ 56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 74.67 เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วจะเห็นว่าจุดอ่อนขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย อยู่ที่การตราข้อบัญญัติการเบิกจ่ายงบประมาณในข้อบัญญัติและการเบิกจ่ายเงินสรรหา ที่ไม่สามารถกระทำได้ตามเกณฑ์ที่วางไว้

#### 1.3.4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการตรวจสอบภายใน

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจาก องค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมินและผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.31 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจสอบภายใน

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	อปท. มีผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในเป็นอิสระจากส่วนราชการ	5	3
คะแนนเต็ม = 5 คะแนนที่ได้ = 3			

จากตารางที่ 4.31 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจสอบภายใน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสีชล ไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน แต่มีการแต่งตั้งบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ 60

### 1.3.5 การวิเคราะห์ผลการบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสีชล สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมินและผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.32 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	การดำเนินการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	5	5
2	มีการจัดให้มีช่องทางประจำสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงาน อปท.	5	5
3	การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงระดับส่วนงานย่อย	5	5
4	การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร	5	3
5	การประเมินผลการปรับปรุงควบคุมภายใน อปท. จัดทำแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของระดับส่วนงานย่อย	5	3
6	มีการบริหารงบประมาณ ดังนี้	5	5
7	การโอนงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณข้ามหมวด	5	1
8	การเปลี่ยนแปลงคำชี้แจงงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ	5	5
9	อปท. จัดทำงบแสดงฐานะการเงินและรายงานการเงินต่างๆ ประจำปี งบประมาณ 2557 ส่งให้ สตง. และสำนักงานคลังจังหวัดภายใน	5	5
คะแนนเต็ม = 45 คะแนนที่ได้ = 37			

จากตารางที่ 4.32 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารภารกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน พบว่าในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย ได้คะแนนการประเมินเต็มในทุกหัวข้อ ส่วนในเรื่องของการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงคะแนนประเมินที่ได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการดำเนินการ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่วางไว้ และในเรื่องการบริหารงบประมาณสามารถจัดทำข้อบัญญัติใช้ได้ทัน ในวันที่ 1 ตุลาคม มีการจัดส่งประกาศงบประมาณรายจ่ายให้ผู้กำกับดูแล ภายใน 15 วัน มีการจัดทำรายงานข้อมูลรายรับ รายจ่าย และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ แต่ในเรื่องของการบริหารงบประมาณ ไม่สามารถทำได้ตามประมาณการที่ตั้งไว้ในข้อบัญญัติมีการโอนงบประมาณข้ามหมวด แต่จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลลือชัยมีการตั้งงบประมาณไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น แสดงให้เห็นถึงการวางแผนการดำเนินงานและการบริหารงบประมาณรายจ่ายที่บกพร่องนั่นเอง

โดยภาพรวมคะแนนที่ได้จากการประเมิน 9 ข้อ มีคะแนนเต็ม 45 คะแนน องค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย สามารถทำได้ 37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.2

### 1.3.6 การวิเคราะห์ผลการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจาก องค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมินและผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.33 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	การสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นและจังหวัดแบบบูรณาการ	5	5
2	อปท. ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น	5	3
3	อปท. นำโครงการพัฒนาในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) มาดำเนินการตามแผนฯ โดยใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเงินนอกงบประมาณ(เฉพาะ โครงการที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาฯ ปี 2557	5	3
4	การนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี	5	5

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนน ที่ได้
5	การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบฯ	5	5
6	อปท.ดำเนินการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการ กับผู้บริหารท้องถิ่น	5	5
7	อปท. มีโครงการซึ่งได้บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับ อปท. อื่น หรือ ร่วมกับหน่วยงานอื่นในรอบปีที่ผ่านมา รวมถึงด้าน(ยกเว้น โครงการที่ หน่วยงานของรัฐจัดสรรให้ อปท.ดำเนินการ และ โครงการที่ อปท. อุดหนุน ให้ อปท.หรือหน่วยงานอื่นโดย อปท. ไม่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ	5	5
<b>คะแนนเต็ม = 35    คะแนนที่ได้ = 31</b>			

จากตารางที่ 4.33 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท. พบว่าในเรื่องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประชุมประชาคมหรือส่งเสริมกระบวนการแผนชุมชนเพื่อรับฟังความคิดเห็นของชุมชน/หมู่บ้าน มีการนำปัญหาความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการประชุมประชาคมและแผนชุมชนมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ แต่ไม่นำโครงการที่พัฒนาจากการประชุมประชาคมหรือแผนชุมชนมาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) น้อยกว่าร้อยละ 70 ของโครงการ/กิจกรรมในแผนพัฒนาสามปี และนำโครงการพัฒนาในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) มาดำเนินการตามแผนฯ โดยใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือเงินนอกงบประมาณได้ไม่เกินร้อยละ 70

คะแนนที่ได้จากการประเมิน 7 ข้อคำถาม และคะแนนเต็ม 35 คะแนน องค์การบริหารส่วนตำบลสีชล ได้คะแนน 31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.57

### 1.3.7 การวิเคราะห์ผลการบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสีชล สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.34 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	การบริหารพัสดุ อปท. ดำเนินการ ดังต่อไปนี้ 1) จัดทำรายงานขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างต่อผู้มีอำนาจสั่งซื้อสั่งจ้าง 2) มีการส่งประกาศและเอกสารการสอบราคา ประกวดราคา ไปเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่ระเบียบกำหนด 3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์งานก่อสร้างในพื้นที่ 4) เผยแพร่ผลการจัดซื้อจัดจ้างของแต่ละ โครงการให้ประชาชนทราบ 5) มีการประกาศวัน เวลา และสถานที่การตรวจรับงานจ้างให้ประชาชนทราบล่วงหน้า 6) จัดทำระเบียบควบคุมครุภัณฑ์	5	5
2	ร้อยละของงบประมาณที่ อปท. ประหยัดได้จากการดำเนินการสอบราคา หรือประกวดราคา หรือการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของโครงการในหมวดครุภัณฑ์ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง ในปีงบประมาณ 2557 (เฉพาะ โครงการในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี)	5	3
3	อปท. ได้จัดทำแผนการดำเนินงานและได้ดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน ประจำปี งบประมาณ 2557	5	5
4	การตั้งงบประมาณรายจ่าย งบลงทุนหมวดครุภัณฑ์ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	5	5
5	การใช้จ่ายงบประมาณรายจ่าย งบลงทุน หมวดครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง พิจารณาจากการเบิกจ่าย ปีงบประมาณ 2557 (ไม่รวมการกันเงินเหลือปี)	5	5
6	ไม่มีงบประมาณ 2557 อปท. ได้ประกวดเข้ารับรางวัลที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดีของ อปท. จากหน่วยงานต่างๆ	5	0
<b>คะแนนเต็ม = 30 คะแนนที่ได้ = 23</b>			

จากตารางที่ 4.34 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล สามารถบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในแง่ของการบริหารพัสดุ แต่ในเรื่องของ



การประหยัดงบประมาณจากการจัดซื้อจัดจ้างที่ได้จากการดำเนินการสอบราคาหรือประกวดราคา หรือการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ทำให้เพียงร้อยละ 2.5 ขึ้นไปแต่ไม่เกินร้อยละ 5 ตามเกณฑ์การประเมินที่ตั้งไว้ และในเรื่องการบริหารจัดการที่ต้องจัดการบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการในการส่งหน่วยงานเข้าร่วมการประกวดหรือเข้าร่วมโครงการจากหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นการสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดี

คะแนนที่ได้จากการประเมิน 6 ข้อคำถาม และคะแนนเต็ม 30 คะแนน องค์การบริหารส่วนตำบลได้คะแนน 23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.67

### 1.3.8 การวิเคราะห์ผลการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมินและผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.35 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	อปท. ดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้		
	1) มีการมอบอำนาจการตัดสินใจ		
	2) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5	5
	3) การบริการเชิงรุกเพื่อลดขั้นตอน		
2	อปท. มอบอำนาจในการตัดสินใจ	5	5
3	อปท. มีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ	5	5
<b>คะแนนเต็ม = 15 คะแนนที่ได้ = 15</b>			

จากตารางที่ 4.35 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจ และมีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

คะแนนที่ได้จากการประเมิน 3 ข้อคำถาม และคะแนนเต็ม 15 คะแนน องค์การบริหารส่วนตำบลได้คะแนน 15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100

### 1.3.9 การวิเคราะห์ผลการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจาก องค์กรบริหารส่วนตำบลลือชด สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมินและผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.36 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะของแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนทราบ ตามแนวทางที่ มท. กำหนด	5	5
2	การจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ณ สำนักงาน	5	5
3	การจัดช่องทางและปรากฏหลักฐานการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	5	5
4	กระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือความคิดเห็นจากประชาชน	5	3
<b>คะแนนเต็ม = 20    คะแนนที่ได้ = 18</b>			

จากตารางที่ 4.36 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน พบว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลลือชด กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะของแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนทราบและมีการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ณ สำนักงาน แต่ในเรื่องของ กระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือความคิดเห็นจากประชาชนยังไม่สามารถดำเนินการแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนทราบในทุกเรื่อง

คะแนนที่ได้จากการประเมิน 4 ข้อคำถาม และคะแนนเต็ม 20 คะแนน องค์กรบริหารส่วนตำบลลือชด ได้คะแนน 18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90

### 1.3.10 การวิเคราะห์ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจาก องค์กรบริหารส่วนตำบล  
ลือชา สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.37 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	มีการวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินผลการทำงานบริหารของ อปท. และเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประเมินผลตามหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ อปท. ซึ่งบุคคลภายนอก ร่วมเป็นกรรมการ	5	3
2	จำนวนเรื่องที่ อปท. ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจากข้อสั่งการของ ผู้บริหาร ตามข้อ 1	5	0
<b>คะแนนเต็ม = 10    คะแนนที่ได้ = 3</b>			

จากตารางที่ 4.37 ตารางผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เรื่อง การประเมินผล  
การปฏิบัติงาน พบว่าการวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินผลการทำงานบริหารของ อปท. และเข้า  
ที่ประชุมคณะกรรมการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ อปท.  
ซึ่งบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และ  
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และมีการจัดประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาผลการประเมิน  
ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านความคุ้มค่าของภารกิจและ  
ด้านความพึงพอใจของประชาชน โดยมีการสรุปผลการประเมิน แต่ไม่ได้เสนอผู้บริหารเพื่อ  
พิจารณาสั่งการ

คะแนนที่ได้จากการประเมิน 2 ข้อคำถาม และคะแนนเต็ม 10 คะแนน องค์กรบริหาร  
ส่วนตำบลลือชา ได้คะแนนประเมิน 3 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 30

ตารางที่ 4.38 ตารางสรุปการประเมินผลด้านกระบวนการภายใน

ที่	หัวข้อประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	
			คะแนน	ร้อยละ
1	การจัดทำงบประมาณและการพัสดุ	15	15	100
2	การจัดเก็บรายได้	45	12	26.67
3	การบริหารการเงินและบัญชี	75	56	74.67
4	การตรวจสอบภายใน	5	3	60
5	การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	45	37	82.22
6	การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.	35	31	88.57
7	การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ	30	23	76.67
8	การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	15	15	100
9	การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	20	18	90.00
10	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	10	3	30.00
<b>รวม</b>		<b>295</b>	<b>213</b>	<b>72.20</b>

ตารางที่ 4.38 สรุป การประเมินผลด้านกระบวนการภายในทุกๆด้าน คะแนนเต็มจาก 350 คะแนน องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ได้คะแนน 213 คิดเป็นร้อยละ 72.20 ดังนั้นในด้านกระบวนการภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล สามารถดำเนินการในเรื่องต่างๆโดยรวมถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินผล

#### 1.4 การประเมินผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

ตารางที่ 4.39 การวิเคราะห์ผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	แผนการพัฒนามูลากร	5	3
2	การฝึกอบรมบุคลากรของ อปท.	5	3
3	การส่งเสริมการพัฒนาความรู้	5	3
4	การพัฒนามูลากรทุกสายงานของ อปท	5	1
5	การฝึกอบรม	5	1
6	การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม	5	3
7	การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และการป้องกันการกระทำผิดจริยธรรม	5	5
8	การสร้างส่วนราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	5	1
9	การจัดองค์ความรู้ในองค์กร	5	3
10	คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน	5	3
11	การจัดสถานที่ทำงาน	5	5
คะแนนเต็ม = 55		คะแนนที่ได้ = 31	

จากตารางที่ 4.39 การวิเคราะห์ผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร พบว่า มีการดำเนินการตามแผนพัฒนามูลากร โดยการจัดทำแผนและการประชุมคณะทำงานและปฏิบัติตามแผน แต่ไม่ได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนามูลากร/แผนพัฒนามูลากร/กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามยุทธศาสตร์ คะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 3 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 60 ในเรื่องการฝึกอบรม มีการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับตำแหน่งหรือมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง มีการจัดทำ

เอกสารสรุปผลการอบรม มีการถ่ายทอดหรือเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ให้แก่บุคลากรเป็นประจำ แต่บุคลากรไม่ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานหรือมีนวัตกรรม/โครงการเพื่อเน้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 3 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 60 และในการพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล พบว่า ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นได้รับการฝึกอบรมความรู้ในสายงานเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 70 แต่ไม่เกินร้อยละ 80 ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะต้องฝึกอบรมเกินกว่าร้อยละ 90 ซึ่งคะแนนการประเมินจาก 5 คะแนน ได้ 1 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 20 รวมถึงการประเมินผลการฝึกอบรม ก็เช่นกัน มีเพียงการประเมินผล ก่อนหรือหลังการฝึกอบรม ไม่ได้มีการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการอบรมโดยประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อนและเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ตลอดจนติดตามผลที่เกิดขึ้นภายหลังการฝึกอบรมแล้วรายงานผลให้บุคลากรทราบ ในเรื่องการสร้างส่วนราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ยังไม่สามารถดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมทำให้ได้คะแนน จาก 5 คะแนนเต็มได้เพียง 1 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 20

การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล สามารถทำได้เต็มตามเกณฑ์การประเมิน แต่ยังมีการจัดทำโครงการด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมได้ไม่ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ทำได้เพียง 3 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 60

ดังนั้น คะแนนที่ได้จากการประเมิน 11 ข้อคำถาม และคะแนนเต็ม 55 คะแนน คะแนนที่ได้ คือ 31คะแนน คิดเป็นร้อยละ 56.36

## 2. ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน

ปัญหาการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอลิซล จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักพัฒนาชุมชน บุคลากร ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล จำนวน 2 ท่าน และประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 10 คน ผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล จำนวนทั้งสิ้น 12 ราย รวมทั้งสิ้น 22 คน เพื่อสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นที่สำคัญ 4 มิติ คือ มิติด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในด้านประชาชน

ผู้รับบริการและด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จากการเก็บรวบรวมจากแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปปัญหาในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้ ดังนี้

## 2.1 ปัญหาด้านการเงิน

ผู้ศึกษาประมวลผลจากแบบสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด ซึ่งสามารถสรุปปัญหาด้านการเงิน (การบริหารการเงินและการคลัง) ดังนี้

2.1.1 ตั้งงบประมาณแต่ละรายการไม่สอดคล้องกับรายจ่ายที่ต้องใช้จริง ทำให้มีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่ายหรือการโอนตั้งจ่ายเป็นรายการใหม่อยู่บ่อยครั้ง

2.1.2 การขาดความสมดุลของงบประมาณในการพัฒนา เนื่องจากมีการจัดเก็บรายได้ได้น้อย จะต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ทำให้ขาดอิสระในการบริหารงาน

2.1.3 ปัญหาด้านการจัดเก็บรายได้ ยังมีข้อจำกัดอยู่หลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการจัดทำแผนที่ภาษีที่จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลลิซัดข้อมูลในการจัดเก็บภาษีได้อย่างครอบคลุม ส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บและทำให้รายรับในส่วนนี้ยังน้อย ซึ่งส่งผลต่องบประมาณที่จะนำมาพัฒนาท้องถิ่น ที่จะต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว

2.1.4 การจัดทำงบประมาณในการกิจการความคล่องตัวและขาดความชัดเจนสืบเนื่องมาจากบางภารกิจ ไม่มีแผนงานรองรับในการใช้จ่ายงบประมาณหรือบางครั้งการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนงานที่วางไว้ก็ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน เนื่องจากการจัดทำแผนพัฒนา ไม่ได้มาจากความต้องการของประชาชนทั้งหมด แต่จัดทำตามนโยบายของผู้บริการหรือความต้องการของผู้บริการ

## 2.2 ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลลิซัด มีปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการพอสรุปได้ ดังนี้

2.2.1 ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่คลาดเคลื่อนหรือไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การดำเนินการในการให้บริการ อาจเกิดความผิดพลาด

2.2.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

2.2.3 การจัดสถานที่ให้บริการหรือติดต่อประสานงาน ไม่สะดวกและคับแคบ รวมถึงการจัดเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่มาพร้อมๆกันหลายคน

2.2.4 ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ทำให้การให้บริการอาจเกิดการติดขัด ล้าช้าได้

2.2.5 ไม่มีแผนผัง บอกส่วนงานไว้ให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการดูและป้ายบอกภารกิจของฝ่ายต่าง ๆ มีขนาดเล็ก ทำให้ไม่เป็นจุดสนใจที่จะดึงดูดให้ประชาชนอ่านได้

2.2.6 ประชาชน มีความคาดหวังกับองค์การบริหารส่วนตำบลลือชามากเกินไป โดยเข้าใจว่าสามารถให้บริการในทุกเรื่องได้ ทำให้เสียเวลาในการเข้ามาติดต่อในบางเรื่อง ซึ่งไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลือช เช่น การขอออกเลขที่บ้าน การขึ้นทะเบียนเกษตรกร เป็นต้น

2.2.7 ประชาชนผู้รับบริการบางคนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลือช ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือและไม่ต้องการมาใช้บริการ

### 2.3 ปัญหาด้านกระบวนการภายใน

องค์การบริหารส่วนตำบลลือช มีปัญหาด้านกระบวนการภายในที่สำคัญ ดังนี้

2.3.1 การประสานงานระหว่างฝ่ายสภาและฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ยังน้อย ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการทำงาน

2.3.2 บุคลากรในหน่วยงาน ขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ในหน้าที่ ที่ตนต้องรับผิดชอบ รวมถึงขาดความทุ่มเทและเสียสละ มีการแบ่งแยกการทำงานออกเป็นหลายฝ่าย เช่น กองคลัง ทำหน้าที่ด้านการเบิกจ่ายและการพัสดุ แต่ไม่มีการประสานงานกับสำนักปลัดหรือกองช่าง ที่ทำหน้าที่ในการดำเนินงาน ทำให้เกิดความผิดพลาดและส่งผลกระทบต่องานที่ปฏิบัติเกิดความล่าช้า

2.3.3 บุคลากรที่มีจำนวนน้อย ทำให้พนักงานหนึ่งคนจะต้องรับผิดชอบงานหลายตำแหน่ง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานที่เน้นประมาทมากกว่าคุณภาพ รวมถึงมีการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น แต่ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในงานทำงาน ไม่สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.4 มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน แต่บุคลากรไม่ขาดความชำนาญในการใช้งาน และขาดการกระตุ้นหรือรื้อฟื้น ในการเรียนรู้ยังใช้วิธีการทำงานแบบเดิมๆ ทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพและเกิดความล่าช้า

2.3.5 การเปลี่ยนแปลงระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ทำให้บุคลากรไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงานและไม่กล้าดำเนินงานในบางเรื่อง เพราะกลัวจะผิดระเบียบหรือข้อบังคับ

2.3.6 องค์การบริหารส่วนตำบลลือช เน้นการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นส่วนใหญ่ เช่น สร้างถนน สร้างประปา แต่ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับงานพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ สิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น

2.3.7 การจัดทำโครงการต่าง ๆ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ประชาชนไม่รู้ถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลือชจัดทำขึ้น ทำให้ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือและไม่ได้รับประโยชน์จากโครงการที่จัดทำขึ้นอย่างแท้จริง



2.3.8 การแต่งตั้งคณะกรรมการที่มาจากภาคประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการทำงานของหน่วยงานยังน้อย

#### 2.4 ปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

องค์การบริหารส่วนตำบลสีชล มีปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พอสรุปได้ดังนี้

2.4.1 บุคลากรมีจำนวนจำกัด ทำให้หน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละวันมีจำนวนมาก จึงไม่สามารถเข้าร่วมอบรมโครงการต่าง ๆ ที่มีระยะเวลาหลายวันได้

2.4.2 การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ยังไม่ทั่วถึงและไม่สอดคล้องกับทักษะในการปฏิบัติงาน

2.4.3 การจัดหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ในแต่ละตำแหน่งที่จะทำให้ทุกคนสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ สามารถทดแทนกันได้หากบุคคลใดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ยังมีน้อย

2.4.4 การส่งบุคลากรเข้าอบรมในบาง โครงการที่จัดขึ้นหลักสูตรหรือเนื้อหาอาจไม่ได้เข้มข้นหรือเจาะประเด็นที่สำคัญ ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่ได้รับความรู้ที่จะนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานได้ตามที่คาดหวังไว้

### 3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหของการปฏิบัติงาน

จากการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชล จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ จำนวน 12 คน ไว้ใน 4 ด้าน ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะด้านการเงิน

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหของการปฏิบัติงานด้านการเงิน สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1.1 การจัดทำงบประมาณควรมีการวางแผน โดยดูข้อมูลจากปีที่ผ่าน ๆ มา โดยคำนึงถึงสภาพเศรษฐกิจ สภาพสิ่งแวดล้อม ความรุนแรงของภัยพิบัติในอนาคต ที่อาจจะเกิดขึ้น จะได้จัดสรรงบประมาณได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม

3.1.2 ควรให้ความสำคัญกับการจัดเก็บภาษี โดยเร่งรัดในการจัดทำแผนที่แม่บทโครงการจัดทำแผนที่ภาษีให้แล้วเสร็จ เพื่อจะได้ข้อมูลด้านต่าง ๆ และวางแผนการจัดเก็บภาษีได้ครอบคลุมทุกพื้นที่

3.1.3 ควรเตรียมพร้อม สำหรับงานหรือโครงการที่ทราบอยู่แล้วว่ารัฐจะต้องโอน จัดสรรเงินอุดหนุนมาให้ เมื่อรัฐโอนเงินดังกล่าวมาให้ จะได้ดำเนินการเบิกจ่ายได้ทันที

3.1.4 การจัดเก็บรายได้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และเห็นความสำคัญของการชำระภาษี หากไม่ดำเนินการชำระภาษีจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ส่วนร่วมอย่างไรบ้างและอาจสร้างแรงจูงใจให้บุคคลอยากมาชำระภาษี เช่น องค์กรบริการส่วน ตำบลสิทธิฯ ได้มีการจัดทำวารสารอยู่แล้ว เป็นประจำทุกปี ก็อาจจะถ่ายรูปและชื่นชมบุคคลที่มา ชำระภาษีอันดับแรก ๆ ลงวารสาร รวมถึง เพิ่มช่องทางการจัดเก็บภาษี เช่น การจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ เป็นต้น

3.1.5 วางแผนการใช้จ่ายเงินอุดหนุนที่รัฐจะอุดหนุนมาให้ โดยการจัดทำ แผนงาน/โครงการ เพื่อรองรับการใช้จ่ายงบดังกล่าวไว้

3.1.6 เนื่องจากงบประมาณที่มีจำกัดดังนั้น การจัดทำงบประมาณรายจ่าย ควรยึด หลักการประหยัดและคุ้มค่า

### 3.2 ข้อเสนอแนะด้านประชาชนผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะด้านประชาชนผู้รับบริการสามารถสรุปได้ ดังนี้

3.2.1 ควรประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารโดยตรงจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลสิทธิฯ เช่น เสียงตามสาย แผ่นพับ โปสเตอร์ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ อยู่เสมอ รวมถึงเอกสารที่ต้องเตรียมมา เพื่อขอรับบริการ ระบุจำนวนให้ชัดเจน เพื่อความรวดเร็วใน การให้บริการ

3.2.2 เพิ่มช่องทางและจำนวนบุคลากรให้มากขึ้นและควรมีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ หมุนเวียนกันปฏิบัติงานในช่วงพักเที่ยง

3.2.3 ปรับสถานที่ให้เหมาะสมและเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงการจัดโต๊ะเก้าอี้ ให้เพียงพอ เพื่อรองรับประชาชนที่จะมาใช้บริการ

3.2.4 ทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน เข้าใจง่ายและมีขนาด ที่เห็น ได้ชัดเจน

3.2.5 ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงภารกิจหน้าที่ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิทธิฯ อย่างสม่ำเสมอ

3.2.6 สร้างทัศนคติที่ดีและความน่าเชื่อถือแก่ ประชาชน ให้รู้สึกต้องการมาใช้ บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสิทธิฯ

3.2.7 จัดทำแผนที่หน่วยงาน ให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายและติดตั้งไว้ในจุดที่ประชาชนจะมองเห็นได้ง่าย เมื่อเข้ามาถึงบริเวณองค์การบริหารส่วนตำบลสิชล รวมถึงการจัดทำป้ายชี้บอกทางไปยังจุดบริการต่าง ๆ

### 3.3 ข้อเสนอแนะ ด้านกระบวนการภายใน

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงาน กระบวนการภายในสามารถสรุปได้ ดังนี้

3.3.1 ควรมีบุคลากรครบทุกตำแหน่ง ตามแผนอัตรากำลังเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ในการปฏิบัติงาน

3.3.2 นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานและจัดทำคู่มือการใช้หรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรมการใช้งาน

3.3.3 ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องเข้าใจหน้าที่ของตนเอง ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมากขึ้น

3.3.4 การจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล ควรจัดทำให้ครอบคลุมทุกงานที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง เนื่องจากงบประมาณมีจำนวนจำกัด ไม่ควรให้ความสำคัญในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง มากจนเกินไป แต่ควรพิจารณาถึงความจำเป็น ก่อน หลัง ในการบรรจุแผนงาน/โครงการไว้ ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล

3.3.5 ควรจัดเวทีประชาคม เพื่อให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ และให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าใจถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม เพื่อไม่ให้อำนาจการตัดสินใจในการดำเนินการภารกิจต่าง ๆ มาจากบุคคลฝ่ายเดียว ซึ่งอาจไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในชุมชนนั้น ๆ

3.3.6 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่โดยตรงในการประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น การตั้งกลุ่ม Line ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชนหรือการประชาสัมพันธ์ผ่าน Application Facebook เนื่องจากปัจจุบันประชาชนเกือบทุกครัวเรือนจะมีการใช้งาน Application Line, Facebook เป็นต้น

3.3.7 ควรแต่งตั้งผู้ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานที่มาจากภาคประชาชนให้มากขึ้น

### 3.4 ข้อเสนอแนะด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ข้อเสนอแนะด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พอสรุปได้ ดังนี้

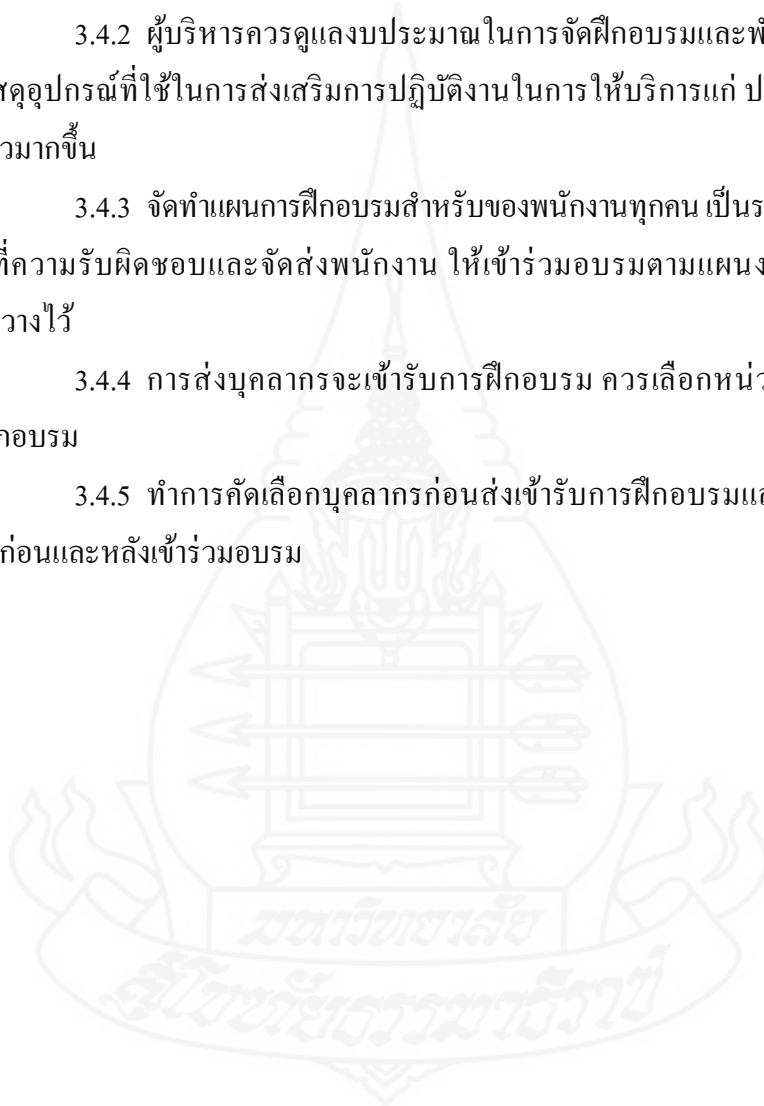
3.4.1 ควรจัดให้มีบุคลากรครบตามตำแหน่งต่าง ๆ ตามแผนอัตรากำลังและสับเปลี่ยนหมุนเวียน ให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมให้ครบทุกคนและให้มีการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติในตำแหน่งของตน ให้คนอื่นรู้และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

3.4.2 ผู้บริหารควรดูแลงบประมาณในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรตลอดการเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ ประชาชน ให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

3.4.3 จัดทำแผนการฝึกอบรมสำหรับของพนักงานทุกคน เป็นรายบุคคลตามสายงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบและจัดส่งพนักงาน ให้เข้าร่วมอบรมตามแผนงานดังกล่าวให้ครบตามแผนที่วางไว้

3.4.4 การส่งบุคลากรจะเข้ารับการฝึกอบรม ควรเลือกหน่วยงานที่หน้าเชื่อถือที่จัดการฝึกอบรม

3.4.5 ทำการคัดเลือกบุคลากรก่อนส่งเข้ารับการฝึกอบรมและมีการประเมินผลความรู้ ทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมอบรม



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) โดยจะต้องดำเนินการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม รวมทั้งจัดระบบบริการสาธารณะอื่นๆ ให้แก่ประชาชน และที่สำคัญการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองโดยตรง

องค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดกลาง มีจำนวนหมู่ที่อยู่เขตการปกครองทั้งหมดจำนวน 10 หมู่บ้าน ประชากร ประมาณ 8,101 คน โดยมีโครงสร้างการบริหารประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลลือชา และฝ่ายบริหาร ซึ่งภารกิจสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช คือการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศโดยส่วนรวม การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเรื่องที่จะมีประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลือชา

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกำหนดวัตถุประสงค์การศึกษาได้ ดังนี้

1. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านการเงิน ประชาชนผู้รับบริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการพัฒนาและการเจริญเติบโต

2. เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชา รวมทั้งสิ้น 22 คน ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลือชา

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักพัฒนาชุมชน บุคลากร ผู้ช่วยเจ้าพนักงาน จัดเก็บรายได้ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล จำนวน 2 ท่าน และประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 10 คน ส่วนในด้านผู้รับบริการ คือกลุ่มประชากร ที่เคยรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 100 คน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ 3 ฉบับ คือ

1) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านกระบวนการภายในองค์กรและด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาองค์กร โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน	หมายถึงเกณฑ์ ดี
ระดับคะแนน 3 คะแนน	หมายถึงเกณฑ์ พอใช้
ระดับคะแนน 1 หรือ 0 คะแนน	หมายถึงเกณฑ์ ต้องปรับปรุง

โดยปรับปรุงจากแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2558 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

2) รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

3) แบบสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล รวมทั้งสิ้น 22 คน สอบถามถึงปัญหาของการดำเนินงานทั้งด้านการเงิน ด้านประชาชนผู้รับบริการ ด้านกระบวนการภายในองค์กรและด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดต่างๆ มาวิเคราะห์ โดยใช้กรอบแนวคิด ตามแบบประเมินผล ดุลยภาพ (Balanced Scorecard) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากข้อคำถามด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:S.D.) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดใช้การวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

การเก็บรวบรวมข้อมูล จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารฝ่ายการเมือง ฝ่ายประจำ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างที่เกี่ยวข้องรวม 12 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารรายงานการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล ประจำปี 2558 ตลอดจนเอกสารการเงิน เอกสาร

สำนักงานที่สำคัญต่อการศึกษาวิจัย เช่น แผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล ประจำปี 2558, ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี (2554-2558), แผนอัตรากำลัง 4 ปี, รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2557, แบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2558 งานวิจัยวิทยานิพนธ์ต่างๆ รวมทั้งกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติของทางราชการและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง

## 1. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งได้นำเสนอรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติไปแล้ว ในบทที่ 4 และสรุปผลการวิจัย ดังนี้

### 1.1 ด้านการประเมินผลการดำเนินงาน

#### 1.1.1 สรุปการประเมินผลด้านการเงิน

จากการแสดงบัญชี งบสถานะทางการเงินและงบรายรับ-รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล ในระยะเวลา 5 ปี ต่อเนื่อง ตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2554-2558 องค์การบริหารส่วนตำบลสิชล มีรายรับสูงกว่ารายจ่ายในทุกปีงบประมาณ แต่เมื่อพิจารณารายรับ-รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล รายรับส่วนใหญ่มาจาก ภาษีจัดสรร เป็นภาษีที่รัฐจะต้องจัดสรรให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลและรองลงมาเป็นรายรับจากเงินอุดหนุน ซึ่งทำให้เห็นว่าสถานะทางการเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชลนั้น ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินภาษีจัดสรรและเงินอุดหนุนจากรัฐ เพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากเมื่อพิจารณารายได้จากการจัดเก็บเองขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล ยังมีจำนวนน้อยมาก ไม่เพียงพอต่อการนำมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นและรายจ่ายส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล ถูกนำมาใช้ในหมวด ครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้างซึ่งเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น

#### 1.1.2 สรุปการประเมินผลด้านประชาชนผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชน จากผลการศึกษา รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสิชล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล มากที่สุด รองลงมา คือ งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและงาน

ขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร งานชำระภาษีป้าย และงานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ ตามลำดับ

### 1.1.3 สรุปการประเมินผลด้านกระบวนการภายใน

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช จากแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2558 พบว่า

1) การจัดทำงบประมาณและการพัสดุ พบว่าการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ มีการใช้สถานที่กลางสำหรับปิดประกาศรับซองเปิดซองสอบราคา และประกวดราคาการดำเนินการเกี่ยวกับราคากลางมีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง คະແນນໂດຍກຳພວມຢູ່ໃນລະດັບດີ ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 100

2) การจัดเก็บรายได้ พบว่า การประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ การบริหารการจัดเก็บรายได้ การพัฒนาระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน คະແນນໂດຍກຳພວມຢູ່ໃນລະດັບຕ້ອງປັບປຸງ ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 22.67

3) การบริหารการเงินและบัญชี พบว่า การประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ การบริหารรายจ่าย การตราข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2557 และการจัดทำบัญชีและรายงานการเงิน (ระเบียบฯข้อ99) ຄະແນນໂດຍກຳພວມຢູ່ໃນລະດັບດີ ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 74.67

4) การตรวจสอบภายใน พบว่า การประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ อปท. มีผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในเป็นอิสระจากส่วนราชการ ຄະແນນໂດຍກຳພວມຢູ່ໃນລະດັບพอໃຊ້ ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 60

5) การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน พบว่า การประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ การบริหารภารกิจและการบริหารงบประมาณ ຄະແນນໂດຍກຳພວມຢູ່ໃນລະດັບດີ ຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 82.22

6) การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท. พบว่า การประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลือชา อำเภอลือชา จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ การสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นและจังหวัดแบบบูรณาการ การนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบ ฯ อปท.ดำเนินการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการกับผู้บริหารท้องถิ่น อปท. มีโครงการซึ่งได้บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับ อปท. อื่น หรือร่วมกับหน่วยงานอื่นในรอบปีที่ผ่านมา รวมถึงด้าน (ยกเว้น โครงการที่หน่วยงานของรัฐจัดสรรให้ อปท.ดำเนินการ และโครงการที่



อปท.อุดหนุน ให้ อปท.หรือหน่วยงานอื่นโดย อปท. ไม่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ อปท. ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นอปท. นำโครงการพัฒนาในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) มาดำเนินการตามแผนฯ โดยใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเงินนอกงบประมาณ(เฉพาะโครงการที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาฯ ปี 2557) คะแนนโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี หรือคิดเป็นร้อยละ 88.57

7) การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ พบว่า การประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ การบริหารพัสดุ อปท. ได้จัดทำแผนการดำเนินงานและได้ดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2557 การตั้งงบประมาณรายจ่าย งบลงทุนหมวดครุภัณฑ์ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 การใช้จ่ายงบประมาณรายจ่าย งบลงทุน หมวดครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง พิจารณาจากการเบิกจ่าย ปีงบประมาณ 2557 (ไม่รวมการกักเงินเหลือปี) และร้อยละของงบประมาณที่ อปท. ประหยัดได้จากการดำเนินการสอบราคา หรือประกวดราคา คะแนนโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 76.67

8) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า การประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ อปท. ดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อปท. มอบอำนาจในการตัดสินใจ อปท. มีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ คะแนนโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 100

9) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน พบว่า การประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะของแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนทราบ ตามแนวทางที่ มท. กำหนดการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานการจัดช่องทางและปรากฏหลักฐานการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือความคิดเห็นจากประชาชน คะแนนโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 90

10) การประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า การประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ การวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ อปท. และเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ อปท. ซึ่งบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการจำนวนเรื่องที่ อปท.

ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจากข้อสั่งการของผู้บริหาร ตามข้อ 1 คะแนนโดยภาพรวมอยู่ในระดับต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 30

#### 1.1.4 สรุปการประเมินผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จากแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2558 พบว่าคะแนนที่ได้จากการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลสิชลอำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 60

### 1.2 สรุปปัญหาของการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาได้ประมวลผลจากแบบสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถสรุปได้ ดังนี้

#### 1.2.1 ด้านการเงิน

- 1) ตั้งงบประมาณแต่ละรายการไม่สอดคล้องกับรายจ่ายที่ต้องใช้จริง ทำให้มีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่าย หรือการโอนตั้งจ่ายเป็นรายการใหม่อยู่บ่อยครั้ง
- 2) การขาดความสมดุลของงบประมาณในการพัฒนา เนื่องจากมีการจัดเก็บรายได้ได้น้อย จะต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ทำให้ขาดอิสระในการบริหารงาน
- 3) ปัญหาด้านการจัดเก็บรายได้ ยังมีข้อจำกัดอยู่หลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการจัดทำแผนที่ภาษีที่จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลสิชลขาดข้อมูลในการจัดเก็บภาษีได้อย่างครอบคลุม ส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บและ ทำให้รายรับจากการจัดเก็บภาษีก่อนข้างน้อย ซึ่งส่งผลต่องบประมาณที่จะนำมาพัฒนาท้องถิ่นที่จะต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว
- 4) การจัดทำงบประมาณในภารกิจขาดความคล่องตัวและขาดความชัดเจน สืบเนื่องมาจากบางภารกิจ ไม่มีแผนงานรองรับในการใช้จ่ายงบประมาณ หรือบางครั้งการใช้จ่ายงบประมาณ ตามแผนงานที่วางไว้ก็ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน เนื่องจากการจัดทำแผนพัฒนาไม่ได้มาจากความต้องการของประชาชนทั้งหมด แต่จัดทำตามนโยบายของผู้บริหารหรือความต้องการของผู้บริการ

#### 1.2.2 ด้านประชาชนผู้รับบริการ

- 1) ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่คลาดเคลื่อนหรือไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การดำเนินการในการให้บริการ อาจเกิดความผิดพลาด
- 2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

- 3) การจัดสถานที่ให้บริการหรือติดต่อประสานงานไม่สะดวกและคับแคบ รวมถึงการจัดเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่มาพร้อมๆ กันหลายคน
- 4) ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ทำให้การให้บริการอาจเกิดการติดขัด ล้าช้าได้
- 5) แผนผังบอกส่วนงานไม่ชัดเจนและป้ายบอกภารกิจของฝ่ายต่าง ๆ มีขนาดเล็ก ทำให้ไม่เป็นจุดสนใจที่จะดึงดูดให้ประชาชนอ่านได้
- 6) ประชาชนมีความคาดหวังกับองค์การบริหารส่วนตำบลลธิชลมากเกินไป โดยเข้าใจว่าสามารถให้บริการในทุกเรื่องได้ ทำให้เสียเวลาในการเข้ามาติดต่อในบางเรื่อง ซึ่งไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลธิชล เช่น การขอออกเลขที่บ้าน การขึ้นทะเบียนเกษตรกร เป็นต้น
- 7) ประชาชนผู้รับบริการบางคนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลธิชล ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือและไม่ต้องการมาใช้บริการ

### 1.2.3 ด้านกระบวนการภายใน

- 1) การประสานงานระหว่างฝ่ายสภาและฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานน้อยครั้ง ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการทำงาน
- 2) บุคลากรในหน่วยงาน ขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ในหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบ รวมถึงขาดความทุ่มเท และเสียสละ มีการแบ่งแยกการทำงานออกเป็นหลายฝ่าย เช่น กองคลัง ทำหน้าที่ด้านการเบิกจ่ายและการพัสดุ แต่ไม่มีการประสานงานกับสำนักปลัดหรือกองช่างที่ทำหน้าที่ในการดำเนินงานทำให้เกิดความผิดพลาดและส่งผลกระทบต่องานที่ปฏิบัติเกิดความล่าช้า
- 3) บุคลากรที่มีจำนวนน้อย ทำให้พนักงานหนึ่งคนจะต้องรับผิดชอบงานหลายตำแหน่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่เน้นประมาณมากกว่าคุณภาพ รวมถึงมีการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น แต่ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในงานทำงานไม่สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) บุคลากรขาดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน
- 5) การเปลี่ยนแปลงระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ทำให้บุคลากรไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงานและไม่กล้าดำเนินงานในบางเรื่อง เพราะกลัวจะผิดระเบียบหรือข้อบังคับ

6) องค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย เน้นการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เป็นส่วนใหญ่ เช่น สร้างถนน สร้างประปา และให้ความสำคัญน้อยกับงานพัฒนา ด้านคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น

7) การจัดทำโครงการต่างๆ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ประชาชน ไม่รู้ถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย จัดทำขึ้น ทำให้ ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือและไม่ได้รับประโยชน์จากโครงการที่จัดทำขึ้นอย่างแท้จริง

8) การแต่งตั้งคณะกรรมการที่มาจากภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วม ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานยังน้อย

#### 1.2.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

1) บุคลากรมีจำนวนจำกัด ทำให้หน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละวัน มีจำนวนมาก จึงไม่สามารถเข้าร่วมอบรมโครงการต่างๆ ที่มีระยะเวลาหลายวันได้

2) การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ยังไม่ทั่วถึงและไม่สอดคล้องกับทักษะใน การปฏิบัติงาน

3) การจัดหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ ในแต่ละตำแหน่งที่จะทำให้ทุกคนสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ สามารถทดแทนกันได้หากบุคคลใด ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ยังมีน้อย

4) การส่งบุคลากรเข้าอบรมในบางโครงการที่จัดขึ้น หลักสูตรหรือเนื้อหา อาจไม่ได้เข้มข้นหรือเจาะประเด็นที่สำคัญ ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่ได้รับความรู้ที่จะนำมาปรับปรุงหรือ พัฒนาการทำงานได้ตามที่คาดหวังไว้

### 1.5 ข้อเสนอแนะ

#### 1.5.1 ด้านการเงิน

1) การจัดทำงบประมาณควรมีการวางแผน โดยดูข้อมูลจากปีที่ผ่านๆ มา โดยคำนึงถึงสภาพเศรษฐกิจ สภาพสิ่งแวดล้อม ความรุนแรงของภัยพิบัติในอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้น จะได้จัดสรรงบประมาณได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม

2) ควรให้ความสำคัญกับการจัดเก็บภาษีโดยเร่งรัดในการจัดทำแผนที่ แมบท โครงการจัดทำแผนที่ภาษีให้แล้วเสร็จ เพื่อจะได้ข้อมูลด้านต่างๆ และวางแผนการจัดเก็บ ภาษีได้ครอบคลุมทุกพื้นที่

3) ควรเตรียมพร้อมสำหรับงานหรือโครงการที่ทราบล่วงหน้าว่ารัฐจะต้อง จัดสรรเงินอุดหนุนให้ เมื่อถึงรอบเบิกจ่ายเงินตามปีงบประมาณก็จะสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ ทันที

4) การจัดเก็บรายได้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และเห็นความสำคัญของการชำระภาษี หากไม่ดำเนินการชำระภาษีจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนร่วมอย่างไรบ้างและอาจสร้างแรงจูงใจให้บุคคลอยากมาชำระภาษี เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย ได้มีการจัดทำวารสารอยู่แล้ว เป็นประจำทุกปี ก็อาจจะถ่ายรูปและชื่นชมบุคคลที่มาชำระภาษีอันดับแรกๆ ลงวารสาร รวมถึง เพิ่มช่องทางการจัดเก็บภาษี เช่น การจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ เป็นต้น

5) วางแผนการใช้จ่ายเงินอุดหนุนที่รัฐจะอุดหนุนมาให้ โดยการจัดทำแผนงาน/โครงการ เพื่อรองรับการใช้จ่ายงบดังกล่าวไว้

6) เนื่องจากงบประมาณที่มีจำกัด ดังนั้น การจัดทำงบประมาณรายจ่าย ควรยึดหลักการประหยัดและคุ้มค่า

### 1.5.2 ด้านประชาชนผู้รับบริการ

1) จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย เช่น เสียงตามสาย แผ่นพับ โปสเตอร์ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อยู่เสมอ

2) เพิ่มช่องทางและจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น และควรมีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันปฏิบัติงานในช่วงพักเที่ยง

3) จัดสถานที่ให้เหมาะสมและเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงการจัดโต๊ะเก้าอี้ให้เพียงพอเพื่อรองรับประชาชนที่จะมาใช้

4) ทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการงานต่างๆ ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีขนาดที่เห็นได้ชัดเจน

5) ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงภารกิจหน้าที่ ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย อย่างสม่ำเสมอ

6) สร้างทัศนคติที่ดีและความน่าเชื่อถือแก่ ประชาชน ให้รู้สึกอยากมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลือชัย

7) จัดทำแผนที่หน่วยงาน ให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายและติดตั้งไว้ในจุดที่ประชาชนจะมองเห็นได้ง่าย

### 1.5.3 ด้านกระบวนการภายใน

- 1) ควรมีบุคลากรครบทุกตำแหน่ง ตามแผนอัตรากำลังเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงาน
- 2) นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานและจัดทำคู่มือการใช้หรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรมการใช้งาน
- 3) ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องเข้าใจหน้าที่ของตนเอง ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมากขึ้น
- 4) การจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชด ควรจัดทำให้ครอบคลุมทุกงานที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง เนื่องจากงบประมาณมีจำนวนจำกัด ไม่ควรให้ความสำคัญในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง มากจนเกินไป แต่ควรพิจารณาถึงความจำเป็น ก่อน หลัง ในการบรรจุแผนงาน/โครงการไว้ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลลือชด
- 5) ควรจัดเวทีประชาคม เพื่อให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ และให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เข้าใจถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม เพื่อไม่ให้อำนาจการตัดสินใจในการดำเนินการภารกิจต่าง ๆ มาจากบุคคลฝ่ายเดียว ซึ่งอาจไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในชุมชนนั้น ๆ
- 6) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่โดยตรงในการประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ และเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เช่น การตั้งกลุ่ม Line ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน หรือการประชาสัมพันธ์ผ่าน application Facebook เนื่องจากปัจจุบันประชาชนเกือบทุกครัวเรือนจะมีการใช้งาน Application Line, Facebook เป็นต้น
- 7) ควรแต่งตั้งผู้ติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานที่มาจากภาคประชาชนให้มากขึ้น

### 1.5.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

- 1) ควรจัดให้มีบุคลากรครบตามตำแหน่งต่างๆตามแผนอัตรากำลัง และสับเปลี่ยนหมุนเวียนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมให้ครบทุกคน และให้มีการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติในตำแหน่งของตนให้คนอื่นรู้และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- 2) ผู้บริหารควรดูแลงบประมาณในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ประชาชน ให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

- 3) จัดทำแผนการฝึกอบรมสำหรับของพนักงานทุกคนเป็นรายบุคคลตามสายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบและจัดส่งพนักงานให้เข้าร่วมอบรม ตามแผนงานดังกล่าวให้ครบตามแผนที่วางไว้
- 4) การส่งบุคลากรจะเข้ารับการฝึกอบรม ควรเลือกหน่วยงานที่หน้าเชื่อถือที่จัดการฝึกอบรม
- 5) ทำการคัดเลือกบุคลากรก่อนส่งเข้ารับการฝึกอบรมและมีการประเมินผลความรู้ทั้งก่อนและหลังเข้าร่วมอบรม

## 2. การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช” มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

### 2.1 ด้านการเงิน

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์จากบัญชีงบรายรับ-รายจ่าย ประจำปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล โดยนำรายรับกับรายจ่ายเปรียบเทียบกัน ระหว่างระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.2554 เปรียบเทียบ กับปี 2555 พบว่ามีรายรับมากกว่ารายจ่ายในทุกปีงบประมาณและเมื่อพิจารณาถึงรายรับ พบว่ารายรับส่วนใหญ่ มาจากเงินจัดสรรและเงินอุดหนุน ส่วนรายได้จากเก็บภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลสิชล จัดเก็บเอง มีจำนวนน้อยมาก เมื่อเทียบกับรายได้ทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่างบประมาณในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล ขึ้นอยู่กับรายรับจากเงินจัดสรรและเงินอุดหนุน แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล ยังมีขีดจำกัด ต้องพึ่งพาเงินจัดสรรและเงินอุดหนุนจากรัฐบาลและเมื่อพิจารณารายจ่าย พบว่ารายจ่ายส่วนใหญ่ จะใช้ในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การก่อสร้างถนน ก่อสร้างประปา ส่วนการพัฒนาในด้านอื่น ๆ เช่น การพัฒนาอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ยังมีน้อยมากเมื่อดูจากรายจ่ายงบประมาณในแต่ละปีงบประมาณ แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสิชล ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมากกว่าการพัฒนาในด้านอื่น ๆ

การเพิ่มขึ้นของรายรับนั้น แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสิชล มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เช่น การเพิ่มขึ้นของรายรับจากการจัดเก็บภาษีที่มีการเพิ่มขึ้นตามลำดับ แสดงว่า เศรษฐกิจของตำบลสิชลมีการเติบโตมากขึ้น มีการเพิ่มขึ้นของสถานประกอบการ ประชาชนประกอบธุรกิจเพิ่มมากขึ้นและการเพิ่มขึ้นของเงินอุดหนุนและเงินจัดสรร แสดงให้เห็นถึงความต้องการพัฒนาตำบลที่มากขึ้น ทั้งในด้าน โครงสร้างพื้นฐานและคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในเรื่องการใช้จ่าย พบว่า มีการใช้จ่ายงบประมาณและการใช้จ่ายในเรื่องอื่น ๆ มีจำนวนจำกัดและได้มีการวางแผนไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด มีศักยภาพในการบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้อย่างคุ้มค่า และประหยัด ซึ่งสอดคล้องกับคณิศร เกศวิวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้มมีข้อดีสูงกว่ารายจ่าย ส่วนใหญ่ได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลและหน่วยงานอื่นจัดเก็บและจัดสรรให้ การจัดเก็บภาษีด้วยตนเองและภาษีจัดสรร รวมถึงเงินอุดหนุนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับสภาพเป็นจริงที่ต้องใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

สุรชัย ประนมศรี (2552) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่าข้อดีสูงกว่ารายจ่าย ซึ่งได้มาจากการจัดเก็บรายได้เองและเพิ่มมากขึ้นทุกปี แต่เมื่อพิจารณาสัดส่วนรายได้ที่ได้รับกับแผนการพัฒนาด้านการบริการที่จัดทำไว้ พบว่ารายได้มีไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาของชุมชนได้และยังต้องรับการช่วยเหลือเงินอุดหนุนจากรัฐบาลอยู่

## 2.2 ด้านประชาชนผู้รับบริการ

จากข้อมูลรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชด อำเภอสีชด จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2557 ซึ่งสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 170 คน ซึ่งใช้สอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้าน (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งได้รับเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายละเอียด ดังนี้

**2.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ** ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในเรื่องความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนอาคาร ในเรื่องความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ เรื่องความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานบริการอินเทอร์เน็ตตำบล





อยู่ในระดับมาก งานชำระภาษีป้าย ในเรื่องความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซด อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงคุณภาพในการให้บริการประชาชนอย่างถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนของการปฏิบัติราชการและสอดคล้องตามนโยบาย พันธกิจการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลลิซด อำเภอสิชล **จังหวัดนครศรีธรรมราช** ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามคำกล่าวของบิทเนอร์ อ้างถึงในชัชวาล อรรถศรีสุภทัต (2554) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรสามารถวัดได้โดยพิจารณาผ่านระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 2.3 ด้านกระบวนการภายใน

จากแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซด อำเภอสิชล จังหวัด มีรายละเอียด ดังนี้

**2.3.1 การจัดทำงบประมาณและการพัสดุ** พบว่าเกณฑ์การประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลิซด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 100

**2.3.2 การจัดเก็บรายได้** พบว่าคะแนนที่ได้จากการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลิซด โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 22.67 ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการประเมินผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซดมีรายได้ไม่สอดคล้องกับแผนการพัฒนารวมชนและท้องถิ่น เมื่อพิจารณาถึงปัญหา พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลลิซดขาดแคลนบุคลากร และกระบวนการจัดทำแผนที่ภาษีซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดเก็บภาษีได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

**2.3.3 การบริหารการเงินและบัญชี** พบว่าคะแนนที่ได้จากการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลิซด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 74.67

**2.3.4 การตรวจสอบภายใน** พบว่าคะแนนที่ได้จากการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลลิซด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ หรือคิดเป็นร้อยละ 60 ผู้วิจัยเห็นควรพิจารณาปรับปรุง เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลลิซดไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในทำให้บุคลากรต้องรับผิดชอบภาระงานเกินหน้าที่ และขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในภาระงานที่ได้รับเพิ่มเข้ามาซึ่งส่งผลให้งานเกิดความล่าช้า และขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

**2.3.5 การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน** พบว่า คะแนนที่ได้จากการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.22

**2.3.6 การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.** พบว่า คะแนนที่ได้จากการประเมินเกณฑ์องค์การบริหารส่วนตำบลสีชด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี หรือคิดเป็นร้อยละ 88.57

**2.3.7 การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ** พบว่า คะแนนที่ได้จากการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 76.67

**2.3.8 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** พบว่าคะแนนที่ได้จากการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 100

**2.3.9 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน** พบว่าคะแนนที่ได้จากการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 90

**2.3.10 การประเมินผลการปฏิบัติงาน** พบว่า คะแนนที่ได้จากการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด โดยภาพรวมอยู่ในระดับต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 30 เมื่อพิจารณาถึงปัญหา พบว่า ฝ่ายสภา ฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดการประสานงานหรือมีการประสานงานค่อนข้างน้อย และในด้านการสรรหาคณะกรรมการที่มาจากราษฎรให้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการทำงานของหน่วยงานยังมีน้อยและยังมิได้ดำเนินการสรรหาอย่างจริงจัง

สรุปการประเมินผลปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชด อำเภอสีชด จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการภายในองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดีหากพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสีชด อำเภอสีชด จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการภายในองค์การประสบปัญหาในเรื่องของการจัดเก็บภาษีได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ บุคลากรขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในภาระงานที่ได้รับเพิ่มเข้ามาเพราะเนื่องจากองค์กรขาดแคลนอัตรากำลัง และ ฝ่ายสภา ฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดการประสานงานและสร้างความเข้าใจอันในการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จิตติกานต์ แสงทอง (2554) ศึกษาเรื่องผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละทาย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้คะแนนประเมินทั้งสิ้น 84 คะแนน คิดเป็นค่าร้อยละ 93.33 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และพบว่าประสบปัญหาการสื่อสาร และการเข้าถึงเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีในการปฏิบัติงานระหว่างระดับสายงานบริหารและระดับปฏิบัติการ และ พุทธพงษ์ สุขสบาย (2554) ศึกษาเรื่องการ

ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโนนรัมย์ จังหวัดชัยนาท คะแนนประเมินทั้งสิ้น 122 คะแนน คิดเป็นค่าร้อยละ 71.76 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และพบว่าการจัดเก็บภาพภายียังไม่ครอบคลุมอย่างเต็มประสิทธิภาพจึงทำให้รายได้ขององค์กรไม่สอดคล้องกับแผนรายจ่ายเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

#### 2.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

จากแบบประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลลิขิต พบว่าการประเมินผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลลิขิต ได้คะแนนรวม คิดเป็นร้อยละ 56.36 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 3 ข้อที่มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับน้อย ได้แก่

1) การพัฒนาบุคลากรทุกสายงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิขิต อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งองค์กรขาดการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร/แผนพัฒนาบุคลากร/กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามยุทธศาสตร์ซึ่งสอดคล้องกับสรุปการประเมินผล ด้านกระบวนการภายในองค์กร พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลิขิต อำเภอสิชล ขาดแคลนกำลังคนและบุคลากรที่มี ทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และขาดแผนการติดตามประเมินผลการปฏิบัติของบุคลากรภายในองค์กร

2) การฝึกอบรม บุคลากรไม่ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้หรือปรับปรุง พัฒนาในงานของตนเอง ขาดการพัฒนาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานหรือมีการสร้างนวัตกรรม/โครงการเพื่อเน้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

3) การสร้างส่วนราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลิขิตยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจนและเห็นเป็นรูปธรรม

จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้การจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลลิขิต อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนาเพิ่มทักษะไม่สามารถจัดสรรได้ครบถ้วนทุกตำแหน่งงานซึ่งสาเหตุมาจากการขาดแคลนบุคลากรในการทำงาน ทำให้เกิดภาระงานมากจึงไม่สามารถเข้าร่วมอบรมหรือฝึกประสบการณ์ต่าง ๆ อีกทั้งผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมค่อนข้างน้อย เพราะเนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลา เพราะเกรงว่าจะกระทบกับงานและสิ้นเปลืองงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลลิขิตอีกด้วย ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงานของบุคลากรและการนำความรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลลิขิต ควรตระหนักถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว ควรพิจารณาการรับโอนพนักงานส่วนตำบล

ให้ครบตามแผนอัตรากำลังและดำเนินการตามแผนการฝึกอบรม รวมทั้งมีการจัดตั้งงบประมาณให้เพียงพอต่อการส่งบุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรมและพัฒนาผู้ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

สรุปการประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามกรอบแนวคิดระบบบริหารงานและการประเมินผลแบบคุณภาพ ซึ่งได้แก่ (1) มิติด้านการเงิน (2) มิติด้านประชาชนผู้รับบริการ (3) มิติด้านกระบวนการภายใน (4) มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (แคปแลนและนอร์ตัน, 2543) หากองค์กรสามารถผลักดัน พัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เกิดประสิทธิภาพได้ในทุกมิติ จะส่งผลให้องค์กรเกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรแล้วยังทำให้เกิดผลดีต่อทุกฝ่ายทั้งในองค์กรเองและประชาชนผู้รับบริการทั้งในระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศ

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

3.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรให้ความสำคัญกับการบริหารงบประมาณ ให้มีความเหมาะสม เพียงพอ ประหยัด คุ่มค่า รวมถึงการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ ให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร ที่ครอบคลุมในทุกเรื่อง แทนที่จะมุ่งเน้นการพัฒนาเพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่งและรวมทั้งหาแนวทางในการเพิ่มรายรับด้านการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น เพื่อจะไม่ต้องพึ่งพาเงินจัดสรรและเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้การใช้จ่ายงบประมาณจะต้องเป็นไปตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีที่จัดทำขึ้น

3.1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรหาแนวทางในการพัฒนาด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการเรียนรู้หรือศึกษาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่มีการให้บริการที่เป็นเลิศแล้วนำมาปรับใช้กับองค์การบริหารส่วนตำบลลิซล

3.1.3 ควรจัดทำคู่มือในการทำงานไว้ สำหรับงานทุก ๆ งาน เพื่อช่วยให้บุคคลอื่นที่มีได้ปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยตรงสามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

3.1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของการพัฒนาบุคลากร โดยต้องดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรที่ได้จัดทำขึ้นให้ครบถ้วนทุกตำแหน่งและส่งเสริมการเรียนรู้การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานในเรื่อง

ต่าง ๆ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจ ในเรื่องการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งควรรใช้ระบบคุณธรรมมากกว่าระบบอุปถัมภ์

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำจุดแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบล มาเป็นโอกาสในการพัฒนาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ที่เป็นตัวขัดขวางความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงแนวทางในการป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

3.2.2 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช เท่านั้น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ทำการประเมินผลในรูปแบบเดียวกันก็สามารถทราบ จุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหาและอุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของตนเอง รวมถึงสามารถนำมาใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ยังสามารถหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เกิดความก้าวหน้าและยั่งยืนในอนาคตอีกด้วย





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

## บรรณานุกรม

- กาญจนา เอมสถิต. (2552). *การพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอบ่อแก้ว จังหวัดชลบุรี*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น
- กิตติศักดิ์ เครือวงศ์. (2554). *การพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล. เรื่อง ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช
- ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล. เรื่อง ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช
- ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล. เรื่อง ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2545). การประเมินผลนโยบายสาธารณะ ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา นโยบายสาธารณะและการวางแผน*. (หน่วยที่ 6), หน้า 247. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ครั้งที่ตั้งเซ็นเตอร์.
- ณัฐพล ชวลิตชีวิน และ ปราโมทย์ สุกปัญญา. (2545). *เทคนิคการวัดผลงานสมัยใหม่*. กรุงเทพมหานคร: อินฟอรมีเดียบุ๊คส์.
- ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. (2548). การเก็บรวบรวมข้อมูล ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายการศึกษาและวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. (หน่วยที่ 10), หน้า 141-188. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง. (2535). *การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น อีกมิติหนึ่งของอารยธรรมโลก*. กรุงเทพมหานคร: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ
- นงนุช มุกขคำ. (2546). การออกแบบตัววัดการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของวิทยาลัยเนอรัทเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.



- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2545). *กระบวนการปฏิรูปเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้: การประเมินและการประกัน*. กรุงเทพมหานคร: วีทีซี คอมมิวนิเคชัน
- ประหยัด หงส์ทองคำ. (2546). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2529). *การวิจัยประเมินผล*. กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์พระนคร.
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบงบประมาณ พ.ศ.2558-2562. องค์การบริหารส่วนตำบลสีชล อำเภอลือชัย จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- พสุ เดชะรินทร์. (2545). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balance Scorecard และ Key Performance Indicators*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- \_\_\_\_\_ . (2546). *Balance Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537. แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่6) พ.ศ.2552 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรุงเทพมหานคร.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542. กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กรุงเทพมหานคร.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. กระทรวงมหาดไทย, กรุงเทพมหานคร.
- พุทธพงษ์ สุขสบาย. (2554). *การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอง อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- พิสนุ ฟองศรี. (2549). *เทคนิควิธีการประเมินโครงการ*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์งาน.
- เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2546). *การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รศคนธ์ รัตนเสริมพงษ์. (2547). *การบริหารท้องถิ่น*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายบริหารงานของผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลสีชลอำเภอลือชัย จังหวัดนครศรีธรรมราช
- รายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลสีชล อำเภอลือชัย จังหวัดนครศรีธรรมราช

- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2545). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ (Productivity Measurement in Service Sector). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซีโน ดีไซน์.
- \_\_\_\_\_ . (2546). BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: แปซิฟิค.
- วันชัย มีชาติ. (2550). การประเมินประสิทธิผลองค์กร ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหาร องค์กร*. (หน่วยที่ 15), หน้า 15-50. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). *ทฤษฎีการประเมิน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริวัฒน์ วรรณม. (2540). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้การประเมินในการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2554). *ประวัติและความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล*. สืบค้นเมื่อ วันที่ 10 พฤศจิกายน 2558. จาก <http://www.kpi.ac.th/>
- สถาบันพระปกเกล้า. (2554). *อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล*. สืบค้นวันที่ 10 พฤศจิกายน 2558. จาก <http://www.kpi.ac.th/>
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2544). *รวมบทความทางการประเมินโครงการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพมหานคร: เลี่ยมเชียง.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). *ทฤษฎีการประเมิน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุรัช ประนมศรี. (2552). *การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สุพิชญ์ชญา ผลชี. (2554). *การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลมนวน อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2541). *การวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- อรุณ รักรธรรม. (2540). *การพัฒนาองค์กร แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย*. กรุงเทพมหานคร: สหายบล็อกและการพิมพ์.

- อัจฉรา จันทร์ฉาย. (2546). *สู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ คู่มือการวางแผนกลยุทธ์และ  
การจัดทำ Balanced Scorecard*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์
- อุดม ทุมไฉน. (ม.ป.ป.). *การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว*  
กรุงเทพมหานคร: แชนโทรฟี่พรีนติ้ง.
- Alkin, M.C. (1969). *Evaluation theory development*. Illinois: F.E. peacock publishers.
- Robert S. Kaplan และ David P. Norton. (2535) “The Balance scorecard Measures that  
Drive Perspectives” อ้างถึงในจีระ ประทีป. *ในชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพ  
บริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบช่วยธรรมมาภิบาล



ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

เลขที่แบบสัมภาษณ์

--	--	--

**แบบสัมภาษณ์****เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล****อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช**

เอกสารที่ท่านได้รับนี้ เป็นเอกสารที่ผู้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช” ได้จัดทำขึ้นเพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลใช้ในการประกอบการศึกษาวิจัย ในประเด็นของความคิดเห็นที่ท่านมีต่อปัญหาของการดำเนินงานและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั้งหมดเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน ขอท่านได้โปรดตอบคำถามที่ตรงตามความเห็นของท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบคำถามมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวเรวดี รัตนบุรี

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

คำอธิบายในการตอบแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาของการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล

ส่วนที่ 2 คำถามในเรื่องข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล

**แบบสัมภาษณ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน  
ตำบลลิซล อำเภอลิซล จังหวัดนครศรีธรรมราช**

ส่วนที่ 1 ปัญหาของการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล

ก. ท่านคิดว่าปัญหาในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซลในด้านต่อไปนี้  
อะไรบ้าง

1. ปัญหาด้านการเงิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิซล

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์กร

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. ปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ส่วนที่ 2 ด้านเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

ข. ท่านมีความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าวอย่างไรบ้าง

1. ด้านการเงิน ขององค์การบริหารส่วนตำบล

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์กร

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



4. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร ขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลสีชล

.....

.....

.....

.....

.....





**ภาคผนวก ข**  
**แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน**

## แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

### 1. การจัดทำงบประมาณและการพัสดุ

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
<b>การติดตามการดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบ มท. ว่าด้วยการพัสดุ</b>				
1.	มีการใช้สถานที่กลางสำหรับปิดประกาศรับซองเปิดซองสอบราคา และประกวดราคา	1. มีการใช้สถานที่กลางสำหรับปิดซองสอบราคา และประกวดราคา <input type="checkbox"/> มีการใช้สถานที่กลางสำหรับปิดประกาศรับซองและเปิดซอง ทั้งวิธีสอบราคาและประกวดราคา <input type="checkbox"/> มีการใช้สถานที่กลางทั้งวิธีสอบราคา และประกวดราคา แต่ได้ดำเนินการเฉพาะการปิดประกาศรับซองและเปิดซอง <input type="checkbox"/> มีการใช้สถานที่กลางเฉพาะวิธีสอบราคาหรือประกวดราคา และได้ดำเนินการเฉพาะการปิดประกาศรับซองหรือเปิดซอง <input type="checkbox"/> ไม่มีการใช้สถานที่กลาง	5	
			3	
			1	
			0	
2	การดำเนินการเกี่ยวกับราคากลาง 1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดราคากลาง 2) มีการขออนุมัติเห็นชอบราคาของกลาง 3) มีการเปิดเผยราคากลางตามทางการเปิดเผยราคากลางของคณะกรรมการ ป.ป.ช.	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 3 ข้อ <input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 2 ข้อ <input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 1 ข้อ <input type="checkbox"/> ไม่ดำเนินการ	5	
			3	
			1	
			0	

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
การติดตามการดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบ มท. ว่าด้วยการพัสดุ				
3	มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> มีแผนและจัดซื้อจัดจ้างตามที่ปรากฏในแผน <input type="checkbox"/> มีแผนแต่ไม่ได้ดำเนินการตามแผน <input type="checkbox"/> มีแผนแต่จัดทำแผนไม่ถูกต้อง <input type="checkbox"/> ไม่มีแผน	5 3 1 0	



## แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. การจัดทำงบประมาณและการพัสดุ
2. การจัดเก็บรายได้

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้			
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้		
<b>การบริหารการจัดเก็บรายได้</b>						
1	<p>มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและได้จัดเก็บตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535 เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การควบคุมกิจการที่เป็นอันตราย</li> <li>2. การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล</li> <li>3. การควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์</li> <li>4. ตลาด</li> <li>5. สถานที่จำหน่ายหรือสถานที่สะสมอาหาร</li> <li>6. การจัดการมูลฝอยติดเชื้อ</li> <li>7. การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ</li> </ol> <p>- สำเนาใบเสร็จรับเงินที่แสดงว่าได้มีการจัดเก็บ</p>	<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <p><input type="checkbox"/> มีและได้จัดเก็บ 5 ประเภทขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> มีและได้จัดเก็บ 3-4 ประเภท</p> <p><input type="checkbox"/> มีและได้จัดเก็บ 1-2 ประเภท</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีหรือมีแต่ไม่ได้ดำเนินการ</p>	5	3	1	0
2	<p>การรายงานสถิติการคลังท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ 2557 ภายในระยะเวลาที่กำหนดสิ้นปีงบประมาณ</p>	<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <p><input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 31 ต.ค.2557</p> <p><input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 1-10 พ.ย.2557</p> <p><input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 11-20 พ.ย.2557</p> <p><input type="checkbox"/> หลังจากวันที่ 20 พ.ย.2557</p>	5	3	1	0
3	<p>การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บภาษี</p>	<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <p><input type="checkbox"/> โดยสื่อประชาสัมพันธ์ 7 แบบขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> โดยสื่อประชาสัมพันธ์ 6 แบบ</p> <p><input type="checkbox"/> โดยสื่อประชาสัมพันธ์ 5 แบบ</p> <p><input type="checkbox"/> โดยสื่อประชาสัมพันธ์น้อยกว่า 5 แบบ</p>	5	3	1	0

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
<b>การบริหารการจัดเก็บรายได้</b>				
4	<p>การจัดทำแผนที่แม่บท</p> <p>(1) ถ่ายระวางที่ดิน (พิมพ์ขาว)</p> <p>(2) สแกนระวางที่ดิน (เป็นไฟล์ภาพ)</p> <p>(3) จัดทำแนวเขตการปกครองในระวางที่ดิน</p> <p>(4) แบ่งเขต (Zone) ในระวางที่ดิน</p> <p>(5) จัดทำรูปแบบแปลงที่ดิน</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้วเสร็จตั้งแต่ขั้นตอนที่ (4) ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้วในขั้นตอนที่ (3)</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการในขั้นตอนที่(1)หรือ(2)</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการในขั้นตอนใดๆ</p>	5	
5	ผลการคัดลอกข้อมูลที่ดิน	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> การคัดลอกข้อมูลลงในแบบสำรวจข้อมูลที่ดิน (ผ.ท.1) ตั้งแต่ร้อยละ 70.01 ขึ้นไป ของ แปลงที่ดินจากแผนที่แม่บทตามโครงการจัดทำแผนที่ภาษีฯ ของแต่ละ อปท.</p> <p><input type="checkbox"/> คัดลอกข้อมูลลงในแบบสำรวจข้อมูลที่ดิน (ผ.ท.1) ตั้งแต่ร้อยละ 35.01-70.00 ของแปลงที่ดินจากแผนที่แม่บทตามโครงการจัดทำแผนที่ภาษีฯ ของแต่ละ อปท.</p> <p><input type="checkbox"/> คัดลอกข้อมูลลงในแบบสำรวจข้อมูลที่ดิน (ผ.ท.1) ไม่เกินร้อยละ 35.00 ของแปลงที่ดินจากแผนที่แม่บทตามโครงการจัดทำแผนที่ภาษีฯ ของแต่ละ อปท.</p> <p><input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ</p>	5	
			3	
			1	
			0	

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
<b>การบริหารการจัดเก็บรายได้</b>				
6	ผลการสำรวจข้อมูลภาคสนาม	<b>เกณฑ์การให้คะแนน</b> <input type="checkbox"/> สำรวจข้อมูลภาคสนามได้ตั้งแต่ร้อยละ 70.01 ขึ้นไป ของแปลงที่ดินจากแผนที่แม่บทตามโครงการจัดทำแผนที่ภาษีฯ ของแต่ละ อปท. <input type="checkbox"/> สำรวจข้อมูลภาคสนาม ได้ตั้งแต่ร้อยละ 35.01-70.00 ของแปลงที่ดินจากแผนที่แม่บทตามโครงการจัดทำแผนที่ภาษีฯ ของแต่ละอปท. <input type="checkbox"/> สำรวจข้อมูลภาคสนามได้ไม่เกินร้อยละ 35.00 ของแปลงที่ดินจากแผนที่แม่บทตามโครงการจัดทำแผนที่ภาษีฯ ของแต่ละ อปท. <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ	5  3  1  0	
<b>การพัฒนาระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน</b>				
7	การนำทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) และทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5) ไปใช้เป็นข้อมูลในการประเมินภาษี	<b>เกณฑ์การให้คะแนน</b> <input type="checkbox"/> ใช้ในการประเมินทุกรายที่มาขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษี และจำนวนเงินภาษีที่ประเมินตรงตาม ผ.ท.4 และ ผ.ท.5 <input type="checkbox"/> ใช้ในการประเมินทุกรายที่มาขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษีแต่จำนวนเงินภาษีที่ประเมินไม่ตรงตาม ผ.ท.4 และ ผ.ท.5 <input type="checkbox"/> ใช้ในการประเมินไม่ครบทุกรายที่มาขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษี <input type="checkbox"/> ไม่ได้นำไปใช้ในการเสียภาษี	5  3  1  0	

ท.	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
<b>การพัฒนาระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน</b>				
8	การปรับปรุงข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) เป็นปัจจุบัน	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) เป็นปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) ไม่เป็นปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) <input type="checkbox"/> ไม่มีทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4)	5  3  1  0	
9	การปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) เป็นปัจจุบัน	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) เป็นปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) ไม่เป็นปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) <input type="checkbox"/> ไม่มีทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.7)	5  3  1  0	



## 3. การบริหารการเงินและบัญชี

ท	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
<b>การบริหารรายจ่าย การตราข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2557</b>				
1	<p>การตราข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ.2557 เป็นดังนี้</p> <p>1) งบประมาณการรายรับประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2557 ไม่น้อยกว่ารายรับจริงประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2555</p> <p>2) มีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เพิ่มเติม กรณีเงินงบประมาณรายได้ที่เกินยอดรวมทั้งสิ้นของประมาณการรายรับงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2557</p> <p>3) มีการใช้จ่ายงบประมาณตามงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2557 เพิ่มเติม (กรณีเงินงบประมาณรายได้ที่เกินยอดรวมทั้งสิ้นของประมาณการรายรับฯ ครอบคลุมรายการ</p>	<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการครบ 3 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการได้ 2 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการได้ 1 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการทั้ง 3 ข้อ</p>	5	
2	<p>อปท. เบิกจ่ายเงินงบประมาณในข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2557</p>	<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 95.00 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 90.00-94.99</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 85.00-89.99</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 85.00</p>	5	

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
<b>การบริหารรายจ่าย การตราข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2557</b>				
3	อปท. เบิกจ่ายเงินอุดหนุนทั่วไป เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการของ อปท. ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบงบประมาณ 2557	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ร้อยละ 82.00 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> ร้อยละ 71.00-81.99 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60.00-70.99 <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 60.00	5 3 1 0	
4	อปท. เบิกจ่ายเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับพัฒนา อปท. กรณีเร่งด่วน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ร้อยละ 82.00 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> ร้อยละ 71.00-81.99 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 60.00-70.99 <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 60.00	5 3 1 0	
5	อปท. เบิกจ่ายเงินงบประมาณในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2558	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ร้อยละ 55.00 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> ร้อยละ 50.00-59.99 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 45.00-49.99 <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 45.00	5 3 1 0	
6	อปท. เบิกจ่ายเงินอุดหนุนทั่วไป กำหนดวัตถุประสงค์ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ร้อยละ 55.00 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> ร้อยละ 50.00-59.99 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 45.00-49.99 <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 45.00	5 3 1 0	
7	อปท. มีการบริหารจัดการในเรื่องการเบิกจ่ายเงิน 4 ประเภทต่อไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน 1) ค่าตอบแทน 2) ค่าใช้สอย 3) ค่าวัสดุ 4) ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> เป็นไปตามแผน 4 ข้อ ร้อยละ 80.00 <input type="checkbox"/> เป็นไปตามแผน 3 ข้อ ร้อยละ 80.00 <input type="checkbox"/> เป็นไปตามแผน 1-2 ข้อ ร้อยละ 80.00 <input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามแผนงาน	5 3 1 0	

ที่-	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
<b>การบริหารรายจ่าย การตราข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2557</b>				
8	การกั้นเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม กรณียังไม่ก่อนนี้ผูกพันในหมวดครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง เป็นอัตราร้อยละของงบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ไม่มีการกั้นเงิน <input type="checkbox"/> กั้นเงินไม่เกินร้อยละ 5 <input type="checkbox"/> กั้นเงินไม่เกินร้อยละ 10 <input type="checkbox"/> กั้นเงินเกินร้อยละ 10	5 3 1 0	
9	อปท. มีการเบิกจ่ายเงินโดยจ่ายเงินจากเงินสะสมในปีงบประมาณ 2557 ไม่รวมกรณีเกิดสาธารณภัยเป็นอัตราร้อยละของเงินสะสม ณ วันสิ้นปีงบประมาณ 2556	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10 % <input type="checkbox"/> เกินกว่า 10 % แต่ไม่เกิน 30 % <input type="checkbox"/> เกินกว่า 30 % แต่ไม่เกิน 50 % <input type="checkbox"/> เกินกว่า 50 %	5 3 1 0	
10	อปท. มีการใช้จ่ายเงินทุนสำรองเงินสะสมตามระเบียบฯ 87 (วรรคสอง) ในอัตราร้อยละของทุนสำรองเงินสะสม ณ วันสิ้นปีงบประมาณ 2556	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี แต่ไม่เกิน 5 % <input type="checkbox"/> เกินกว่า 5 % แต่ไม่เกิน 10 % <input type="checkbox"/> เกินกว่า 10 %	5 3 1 0	
<b>การจัดทำบัญชีและรายงานการเงิน (ระเบียบฯข้อ99)</b>				
11	มีการบันทึกบัญชีเป็นปัจจุบันและจัดทำรายงานการเงินประจำเดือนเสนอผู้บริหารท้องถิ่นได้ในเดือนถัดไปโดยเฉลี่ย	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ภายใน 5 วันทำการ <input type="checkbox"/> ภายใน 6-10 วันทำการ <input type="checkbox"/> ภายใน 11-15 วันทำการ <input type="checkbox"/> เกินกว่า 15 วันทำการ	5 3 1 0	

ที่-	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
<b>การบริหารรายจ่าย การตราข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2557</b>				
12	การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2557	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> อนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และมีการบันทึกการโอนและหรือการเปลี่ยนแปลงคำชี้แจงงบประมาณในระบบฯ <input type="checkbox"/> บันทึกและอนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี <input type="checkbox"/> บันทึกงบประมาณรายจ่ายประจำปีไม่ครบถ้วน <input type="checkbox"/> ยังไม่มีการบันทึกงบประมาณรายจ่ายประจำปี	5  3  1  0	
13	การบันทึกข้อมูลผู้เสียภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> บันทึกข้อมูลได้ร้อยละ 90.01 ขึ้นไป ของผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี <input type="checkbox"/> บันทึกข้อมูลได้ร้อยละ 80.01-90.00 ของผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี <input type="checkbox"/> บันทึกข้อมูลได้ร้อยละ 70.00-80.00 ของผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี <input type="checkbox"/> บันทึกข้อมูลได้ไม่เกินร้อยละ 70.00 ของผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี	5  3  1  0	

ที่-	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
การบริหารรายจ่าย การตราข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2557				
14	การบันทึกข้อมูลบุคลากรของ อปท. ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำให้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทั้งข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลบุคลากรและข้อมูลการรับเงิน	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> บันทึกข้อมูลได้ร้อยละ 86.00-100 ของบุคลากรฝ่ายประจำและฝ่ายการเมือง <input type="checkbox"/> บันทึกข้อมูลได้ร้อยละ 71.00-85.00 ของบุคลากรฝ่ายประจำและฝ่ายการเมือง <input type="checkbox"/> บันทึกข้อมูลได้ร้อยละ 56.00-70.00 ของบุคลากรฝ่ายประจำและฝ่ายการเมือง <input type="checkbox"/> บันทึกข้อมูลได้ร้อยละ 0-55.00 ของบุคลากรฝ่ายประจำและฝ่ายการเมือง	5  3  1  0	
15	การดำเนินการรับ-จ่ายเงิน หรือบันทึกข้อมูลในระบบฯ	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ดำเนินการรับ-จ่ายเงินในระบบ ครบถ้วน ตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปัจจุบัน โดยไม่มีการลบข้อมูลปี 2557 <input type="checkbox"/> ดำเนินการหรือบันทึกการรับ-จ่ายเงินในระบบฯ ในปี 2557 ไม่ครบถ้วน (ลบข้อมูลปี 2557 เพื่อเริ่มปี 2558) แต่ดำเนินการในงบประมาณ 2558 เป็นปัจจุบัน	5  3	

## 4. การตรวจสอบภายใน

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
การบริหารรายจ่าย การตราข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2557				
		<input type="checkbox"/> ดำเนินการหรือบันทึกการรับ-จ่ายเงินในระบบฯในปี 2557 จนถึงปัจจุบัน ไม่ครบถ้วน <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการหรือบันทึกการรับ-จ่ายเงินในปี 2557 และปัจจุบัน	1	
			0	
1	อปท. มีผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในเป็นอิสระจากส่วนราชการ	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในทำหน้าที่ตรวจสอบภายในโดยอิสระและมีแผนการตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบครบทุกส่วนราชการ <input type="checkbox"/> แต่งตั้งบุคลากรในอปท. ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในโดยอิสระและมีแผนการตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบครบทุกส่วนราชการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในหรือแต่งตั้งบุคลากรในอปท. ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน แต่จัดทำแผนการตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบไม่ครบทุกส่วนราชการ <input type="checkbox"/> ไม่มีผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในหรือมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในแต่ปฏิบัติหน้าที่อื่น	5	
			3	
			1	
			0	

## 5. การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้			
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้		
1	<p>การดำเนินการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>1) มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารและจัดสถานที่ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบข้อมูล</p> <p>2) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นปัจจุบัน</p> <p>3) มีการจัดวางเอกสารข้อมูลครบตามรายการที่กำหนด</p> <p>4) มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของ อปท. เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540</p> <p>5) มีการอบรมหรือให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540</p> <p>6) มีบริการอินเทอร์เน็ต/wifi สำหรับให้บริการประชาชนทั่วไป</p> <p>7) มีการจัดเก็บสถิติผู้มารับบริการ และสรุปผลเสนอผู้บริการ</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 6-7 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 4-5 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 2-3 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 1 ข้อ</p>	5	3	1	0
2	<p>มีการจัดให้มีช่องทางประจำสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของ อปท.</p> <p>1) มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ของ อปท. ตามชุมชน/หมู่บ้าน</p> <p>2) จัดส่งสื่อสิ่งพิมพ์ วารสารประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เผยแพร่หน่วยงานต่างๆ หมู่บ้าน/ชุมชน</p> <p>3) เผยแพร่รายงานประจำปีซึ่งแสดงรายรับรายจ่ายและผลการดำเนินงานประจำปี</p> <p>4) หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน/วิทยุกระจายเสียง</p> <p>5) การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่/การโฆษณาผ่านรถกระจายเสียง</p> <p>6) การจัดแถลงข่าว/จัดนิทรรศการ</p> <p>7) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น</p> <p>8) อื่นๆ ระบุ.....</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ 6 ข้อขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ 4-5 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ 2-3 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการน้อยกว่า 2 ข้อ</p>	5	3	1	0

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
3	การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงระดับส่วนงานย่อย (สำนัก/กอง) แบบ ปย.1 และ แบบ ปย.2	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการครบและเสนอผู้บริหาร <input type="checkbox"/> มีครบทุกหน่วยงานย่อยใน อปท. <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการไม่ครบทุกหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	5  3  1  0	
4	การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร แบบ ปอ.2 และ แบบ ปอ.3	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> รายงานภายในวันที่ 30 ต.ค. 2557 <input type="checkbox"/> รายงานภายในวันที่ 29 พ.ย. 2557 <input type="checkbox"/> รายงานภายในวันที่ 29 ธ.ค. 2557 <input type="checkbox"/> ไม่มีกรายงาน/หรือรายงานเกิน 90 วัน	5  3  1  0	
5	การประเมินผลการปรับปรุงควบคุมภายใน อปท. จัดทำแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของระดับส่วนงานย่อย (สำนัก/กอง) แบบ ปย.2 และระดับองค์กร แบบ ปอ.3 ไปดำเนินการปฏิบัติ	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> อปท. จัดทำแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน และได้ปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในที่กำหนดไว้ครบถ้วนทุกแผน/ขั้นตอน (คิดเป็นร้อยละ 100 ) <input type="checkbox"/> อปท. จัดทำแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน และได้ปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในแล้ว	5  3	



ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
		<p>แต่ยังไม่ครบถ้วนทุกแผน/ขั้นตอน (มากกว่าร้อยละ 50 )</p> <p><input type="checkbox"/> อปท.จัดทำแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน และได้ปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในแล้ว</p> <p>แต่ยังไม่ครบถ้วนทุกแผน/ขั้นตอน (ต่ำกว่าร้อยละ 50 )</p> <p><input type="checkbox"/> อปท. จัดทำแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในไว้แต่ไม่ได้นำแผนการปรับปรุงการควบคุมไปปฏิบัติ</p>	1	
			0	
6	<p>มีการบริหารงบประมาณ ดังต่อไปนี้</p> <p>1) จัดทำข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2557 ให้สามารถใช้ได้ทัน ในวันที่ 1 ตุลาคม 2556</p> <p>2) ส่งสำเนาประกาศงบประมาณรายจ่ายให้ผู้กำกับดูแลภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ประกาศ</p> <p>3) จัดทำรายงานข้อมูลรายรับ-รายจ่าย งบประมาณรายจ่ายประจำปี และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบภายใน 30 วัน นับจากสิ้นปีงบประมาณ</p> <p>4) ในปีงบประมาณที่ผ่านมาไม่มีข้อทักท้วงเกี่ยวกับการตั้งงบประมาณจาก สตง. สดจ. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการครบ 4 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 3 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 2 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการน้อยกว่า 2ข้อ</p>	5	3
			1	0

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
7	การโอนงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณข้ามหมวด (ยกเว้น กรณีการโอนตามนโยบายรัฐบาล มท. หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลตามกฎหมาย และกรณีการโอนเงินเหลือจ่ายจากการจัดซื้อจัดจ้างในหมวดครุภัณฑ์ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง)	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> มีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่ายไม่เกิน 4 รายการ <input type="checkbox"/> มีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่าย 5-7 รายการ <input type="checkbox"/> มีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่าย 8-10 รายการ <input type="checkbox"/> มีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่ายเกินกว่า 10 รายการ	5  3  1  0	
8	การเปลี่ยนแปลงคำชี้แจงงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ (ยกเว้นกรณีการเปลี่ยนแปลงคำชี้แจงตามนโยบายรัฐบาล มท. หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลตามกฎหมาย)	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ไม่มีการเปลี่ยนแปลงคำชี้แจง <input type="checkbox"/> มีการเปลี่ยนแปลงคำชี้แจง 1-3 รายการ <input type="checkbox"/> มีการเปลี่ยนแปลงคำชี้แจง 4-6 รายการ <input type="checkbox"/> มีการเปลี่ยนแปลงคำชี้แจงเกินกว่า 6 รายการ	5  3  1  0	
9	อปท. จัดทำบแสดงฐานะการเงินและรายงานการเงินต่างๆ ประจำปีงบประมาณ 2557 ส่งให้ สตง. และสำนักงานคลังจังหวัดภายใน	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 30 ต.ค. 2557 <input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 29 พ.ย. 2557 <input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 29 ธ.ค. 2557 <input type="checkbox"/> เกินกว่าวันที่ 29 ธ.ค. 2557	5  3  1  0	

## 6. การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้			
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้		
1	<p>การสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่น และจังหวัดแบบบูรณาการ</p> <p>1) มีประกาศ ปฏิทิน หนังสือแจ้งการทำประชาคม ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ</p> <p>2) เทศบาล/อบต. เป็นองค์กรอำนาจการสนับสนุน จัดทำ ทบทวนปรับปรุงแผนชุมชนระดับหมู่บ้าน/ชุมชน หรือ อบจ. อำนาจการพัฒนาทักษะ ความรู้ผู้นำหมู่บ้าน ชุมชน และท้องถิ่น</p> <p>3) เทศบาล/อบต. เป็นองค์กรอำนาจการสนับสนุนการจัดทำ ทบทวนปรับปรุงแผนชุมชนระดับเทศบาล/อบต. หรือ อบจ. อำนาจการสร้างเครือข่ายความร่วมมือภาคประชาชนระดับ จังหวัด</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการครบทั้ง 3 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการข้อ 1) และข้อ 1) หรือ 3)</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการเฉพาะข้อ 1)</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการทั้ง 3 ข้อ</p>	5	3	1	0
2	<p>อปท. ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น</p> <p>1) มีการจัดประชุมประชาคม หรือส่งเสริมกระบวนการแผนชุมชนเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอจากชุมชน/หมู่บ้าน</p> <p>2) มีการนำปัญหาความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการประชุมประชาคมและแผนชุมชนมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ</p> <p>3) มีโครงการพัฒนาจากการประชุมประชาคมหรือแผนชุมชนมาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาสามปี(พ.ศ.2557-2559) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของโครงการ/กิจกรรมในแผนพัฒนาสามปี</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการครบทั้ง 3 รายการข้างต้น</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการเพียง 2 รายการข้างต้น</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการเพียง 1 รายการข้างต้น</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการตามรายการข้างต้น</p>	5	3	1	0

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
3	อปท. นำโครงการพัฒนาในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) มาดำเนินการตามแผนฯ โดยใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเงินนอกงบประมาณ(เฉพาะโครงการที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาฯ ปี 2557)	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 70 <input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 60 แต่ไม่เกินร้อยละ 70 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 50-60 <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	5 3 1 0	
4	การนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี 1) อปท. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด และมีการวางแนวทางการพัฒนาไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแปลงสู่แผนพัฒนาสามปี 2) โครงการพัฒนาของ อปท. ในแผนพัฒนาสามปี สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของ อปท. 3) ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาสามปีของ อปท. มีการกำหนดตัวชี้วัดไว้และวางแนวทางในการวัดผลการดำเนินการจริง	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> จัดทำได้ 3 ข้อ <input type="checkbox"/> จัดทำได้ 2 ข้อ <input type="checkbox"/> จัดทำได้ 1 ข้อ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการจัดทำ	5 3 1 0	
5	การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบฯ	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ดำเนินตามแผนติดตามฯ และบันทึกผลการติดตามรวมทั้งลงข้อมูลในระบบ e-plan ครบถ้วน เสนอต่อผู้บริหารอปท.แล้วผู้บริการ อปท.รายงานผลให้สภาและประกาศให้ประชาชนทราบ	5	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
		<input type="checkbox"/> คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ดำเนินตามแผนติดตามฯ และบันทึกผลการติดตาม รวมทั้งลงข้อมูลในระบบ e-plan ครบถ้วน เสนอต่อผู้บริหาร อปท. <input type="checkbox"/> คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ดำเนินตามแผนติดตามฯ และบันทึกผลการติดตาม รวมทั้งลงข้อมูลในระบบ e-plan ครบถ้วน แต่ไม่ได้รายงานผลให้ผู้บริหาร อปท. ทราบ <input type="checkbox"/> คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ไม่ได้ดำเนินการตามแผนติดตามฯ หรือบันทึกผลการติดตามลงข้อมูลในระบบไม่ครบถ้วน	3  1  0	
6	อปท.ดำเนินการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการกับผู้บริหารท้องถิ่น	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> มีการจัดทำข้อตกลงทุกส่วนราชการในสังกัด อปท. และมีการปฏิบัติตามข้อตกลง <input type="checkbox"/> มีการจัดทำข้อตกลงไม่ครบทุกส่วนราชการและมีการปฏิบัติตามข้อตกลง	5  3	

## 7. การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

ท	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
		<input type="checkbox"/> มีการจัดทำข้อตกลงไม่ครบทุกส่วนราชการและ ไม่มีการปฏิบัติตาม ข้อตกลงหรือมีแต่ไม่ ครบทุกส่วนราชการ  <input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำข้อตกลง	1	
		<input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำข้อตกลง	0	
7	อปท. มีโครงการซึ่งได้บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับ อปท. อื่น หรือร่วมกับหน่วยงานอื่นในรอบปีที่ผ่านมา ด้าน(ยกเว้น โครงการที่หน่วยงานของรัฐจัดสรรให้ อปท. ดำเนินการ และ โครงการที่ อปท.อุดหนุน ให้ อปท.หรือ หน่วยงานอื่นโดย อปท. ไม่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ)	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> จำนวน 5 ด้านขึ้นไป <input type="checkbox"/> จำนวน 4 ด้าน <input type="checkbox"/> จำนวน 3 ด้าน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3 ด้าน	5 3 1 0	
1	การบริหารพัสดุ อปท. ดำเนินการ ดังต่อไปนี้ 1) จัดทำรายงานขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างต่อผู้มีอำนาจ สั่งซื้อสั่งจ้าง 2) มีการส่งประกาศและเอกสารการสอบราคา ประกวด ราคา ไปเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่ระเบียบกำหนด 3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์งานก่อสร้างในพื้นที่ 4) เผยแพร่ผลการจัดซื้อจัดจ้างของแต่ละโครงการให้ ประชาชนทราบ 5) มีการประกาศวัน เวลา และสถานที่การตรวจรับงาน จ้างให้ประชาชนทราบล่วงหน้า 6) จัดทำระเบียบคุมครุภัณฑ์	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 6 ข้อ <input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 4-5 ข้อ <input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 2-3 ข้อ <input type="checkbox"/> ดำเนินการรวมน้อยกว่า 2 ข้อ	5 3 1 0	
2	ร้อยละของงบประมาณที่ อปท. ประหยัดได้จากการ ดำเนินการสอบราคา หรือประกวดราคา หรือการประมูล ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-Auction) ของโครงการในหมวด ครุภัณฑ์ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง ในปีงบประมาณ 2557 (เฉพาะ โครงการในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี)	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> เกินร้อยละ 5 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> เกินร้อยละ 2.5 แต่ไม่ เกินร้อยละ 5 <input type="checkbox"/> เกินร้อยละ 0 แต่ไม่ เกินร้อยละ 2.5 <input type="checkbox"/> ร้อยละ 0	5 3 1 0	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
3	อปท. ได้จัดทำแผนการดำเนินงานและได้ดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน ประจำปี งบประมาณ 2557	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> จัดทำแผนการดำเนินงานแล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2556 และได้ดำเนินการตามแผนฯ มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> จัดทำแผนการดำเนินงานแล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2556 และได้ดำเนินการตามแผนฯ ร้อยละ 50-80 <input type="checkbox"/> จัดทำแผนการดำเนินงานแล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2556 และได้ดำเนินการตามแผนฯ น้อยกว่าร้อยละ 50 <input type="checkbox"/> ไม่ได้จัดทำแผนการดำเนินงาน หรือจัดทำแล้วเสร็จเกินเดือนธันวาคม 2556	5  3  1  0	
4	การตั้งงบประมาณรายจ่าย งบลงทุนหมวดครุภัณฑ์ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> เกินร้อยละ 15 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> เกินร้อยละ 10 แต่ไม่เกินร้อยละ 15 <input type="checkbox"/> เกินร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 10 <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 5	5	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
5	การใช้จ่ายงบประมาณรายจ่าย งบลงทุน หมวดครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง พิจารณาจากการเบิกจ่าย ปีงบประมาณ 2557 (ไม่รวมการกันเงินเหลือปี)	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> เบิกเกินร้อยละ 80 ขึ้นไป <input type="checkbox"/> เบิกเกินร้อยละ 75 แต่ไม่เกินร้อยละ 80 <input type="checkbox"/> เบิกเกินร้อยละ 60 แต่ไม่เกินร้อยละ 75 <input type="checkbox"/> เบิกไม่เกินร้อยละ 60	5 3 1 0	
6	ไม่มีงบประมาณ 2557 อปท. ได้ประกวดเข้ารับรางวัลที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดีของ อปท. จากหน่วยงานต่างๆ	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ได้รับรางวัลระดับประเทศ <input type="checkbox"/> ได้รับรางวัลระดับจังหวัด/ภาค/เขต <input type="checkbox"/> มีการสมัคร หรือเข้าร่วมการประกวดหรือได้รับรางวัลระดับอำเภอ <input type="checkbox"/> ไม่มีการสมัคร หรือเข้าร่วมประกวด	5 3 1 0	



## 8. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	อปท. ดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) มีการมอบอำนาจการตัดสินใจ 2) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3) การบริการเชิงรุกเพื่อลดขั้นตอน	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ดำเนินการครบ 3 ข้อ <input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 2 ข้อ <input type="checkbox"/> ดำเนินการ 1 ข้อ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	5 3 1 0	
2	อปท.มอบอำนาจในการตัดสินใจ	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> การมอบอำนาจทำเป็นหนังสือ/คำสั่งระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจชัดเจน และแจ้งเวียนให้ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น รวมทั้งประกาศให้ประชาชนทราบ และมีหลักฐานผู้รับมอบอำนาจให้อำนาจที่ได้รับ <input type="checkbox"/> การมอบอำนาจทำเป็นหนังสือ/คำสั่งระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจชัดเจน และแจ้งเวียนให้ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นทราบ	5 3	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
		<input type="checkbox"/> การมอบอำนาจทำเป็นหนังสือ/คำสั่ง ระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจไว้อย่างชัดเจน <input type="checkbox"/> ไม่มีการมอบอำนาจ	1 0	
3	อปท.มีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา และประกาศ ณ จุดบริการทุกจุดที่ประชาชนมองเห็นชัดเจน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยวิธีอื่นๆ ระบุ..... <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา และประกาศ ณ จุดบริการที่ประชาชนมองเห็นชัดเจน <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา <input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา	5 3 1 0	

**9. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน**

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการ สาธารณะของแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชน ทราบ ตามแนวทางที่ มท. กำหนด	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <input type="checkbox"/> มีการกำหนดระยะเวลา และ ประกาศให้ ประชาชนทราบครบ ทุกกระบวนการรวมทั้ง เพิ่มกระบวนการบริการ อื่นมากกว่า 2 กระบวนการและ ประกาศให้ประชาชน ทราบ(ระบุ)	5	
		<input type="checkbox"/> มีการกำหนด ระยะเวลา และประกาศ ให้ประชาชนทราบครบ ทุกกระบวนการ รวมทั้ง เพิ่มกระบวนการบริการ อื่น 1-2 กระบวนการ และประกาศให้ ประชาชนทราบ (ระบุ)	3	
		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดระยะเวลา ของงานบริการครบทุก กระบวนการ และประกาศ ให้ประชาชนทราบ	1	
		<input type="checkbox"/> มีการกำหนดระยะเวลา ของงานบริการไม่ครบ ทุกกระบวนการ	0	

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
2	<p>การจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ณ สำนักงาน</p> <p>1) จัดเก้าอี้รองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ</p> <p>2) มีป้ายบอกทาง/แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน</p> <p>3) มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างต่างๆ</p> <p>4) มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำ</p> <p>5) มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยง หรือ วันหยุดราชการ</p> <p>6) จัดให้มีการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/คนชรา</p> <p>7) ให้บริการอินเทอร์เน็ต เช่น จัดมุมอินเทอร์เน็ต จัดบริการ wifi แก่ประชาชน ฯลฯ</p> <p>8) มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน</p> <p>9) มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการครบ 9 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 7-8 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 6 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวมน้อยกว่า 6 ข้อ</p>	5	
3	<p>การจัดช่องทางและปรากฏหลักฐานการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> รับฟังความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของ อปท. และจัดประชุมประชาคม/เวทีชาวบ้าน</p> <p><input type="checkbox"/> รับฟังความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของ อปท.</p> <p><input type="checkbox"/> จัดประชุมประชาคม/เวทีชาวบ้าน (ไม่รวมประชาคมเรื่องการจัดทำแผน)</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของ อปท. และจัดประชุมประชาคม/เวทีชาวบ้าน</p>	5	3
			1	0

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้			
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้		
4	<p>กระบวนการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือความคิดเห็นจากประชาชน</p> <p>1) จัดทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนฯ</p> <p>2) ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ ภายใน 15 วัน</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> จัดทำบัญชีรับเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียนฯ และดำเนินการแก้ไข ปัญหา หรือแจ้งผล ความคืบหน้าให้ ประชาชนทราบทุก เรื่อง ภายใน 15 วัน</p> <p><input type="checkbox"/> จัดทำบัญชีรับเรื่องราว ร้องทุกข์ และ ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือแจ้งผลความ คืบหน้าให้ประชาชน ทราบ ภายใน 15 วัน อย่างน้อย ร้อยละ 80 ของจำนวนเรื่องราว ร้องทุกข์ที่ปรากฏใน บัญชี</p> <p><input type="checkbox"/> จัดทำบัญชีรับเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียนฯ แต่ไม่ได้ดำเนินการ แจ้งผลความคืบหน้า ให้ประชาชนทราบ ตามกำหนดแต่ไม่ได้ ทำบัญชีรับเรื่องราว ร้องทุกข์</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการใดๆ</p>	5	3	1	0

## 10. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	<p>มีการวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ อปท. และเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ อปท. ซึ่งบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ</p> <p>1) แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ อปท.</p> <p>2) จัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ครบถ้วน ทั้ง 4 ด้าน เกี่ยวกับ</p> <p>2.1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ</p> <p>2.2) คุณภาพของการบริการ</p> <p>2.3) ความคุ้มค่าของภารกิจ</p> <p>2.4) ความพึงพอใจของประชาชน</p> <p>3) ประชุมสรุปผลการประเมิน</p> <p>4) เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ</p>	<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการตามข้อ 1-4</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการตามข้อ 1-3</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการตามข้อ 1-2</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ</p>	5	
2	<p>จำนวนเรื่องที่ อปท. ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจากข้อสั่งการของผู้บริหารตามข้อ 1</p>	<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <p><input type="checkbox"/> จำนวน 3 เรื่อง (ระบุชื่อเรื่อง)</p> <p><input type="checkbox"/> จำนวน 2 เรื่อง (ระบุชื่อเรื่อง)</p> <p><input type="checkbox"/> จำนวน 1 เรื่อง (ระบุชื่อเรื่อง)</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ</p>	5	

## แบบประเมินผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

### 1. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	แผนการพัฒนาบุคลากร	<p>การดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากุคลากร/แผนพัฒนาบุคลากร/กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามยุทธศาสตร์/มีการประชุมคณะทำงาน/และปฏิบัติตามแผน</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผน และการประชุมคณะทำงานและปฏิบัติตามแผน</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผน</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำแผน</p>	5	
2	การฝึกอบรมบุคลากรของ อปท.	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี และมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรโดยมีการสำรวจข้อมูลสภาพปัญหาและความต้องการของพนักงานแต่ละฝ่าย/ส่วน/กอง/สำนัก ว่าขาดความรู้หรือทักษะในด้านใดแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม และมีการสรุปผลรายงานการฝึกอบรมเสนอผู้บริหาร</p> <p><input type="checkbox"/> มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร โดยมีการสำรวจข้อมูล สภาพปัญหา และความต้องการของพนักงานแต่ละฝ่าย/ส่วน/กอง/สำนัก ว่าขาดความรู้หรือทักษะในด้านใด แล้วนำมาเป็น</p>	5	
			3	

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
		<p>ข้อมูลในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม</p> <p><input type="checkbox"/> มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรโดยไม่ปรากฏการวิเคราะห์สภาพปัญหาแล้วนำปัญหานั้นเป็นข้อมูลในการฝึกอบรม</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการฝึกอบรมบุคลากรใดๆ</p>	1	
3	<p>การส่งเสริมการพัฒนาความรู้</p> <p>- อปท.ส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่ผู้บริหาร, สมาชิกสภาท้องถิ่น, ข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น</p> <p>1) อปท. ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับตำแหน่งหรือมาตรฐานกำหนดตำแหน่งหรือจัดการฝึกอบรมเอง และจัดทำเอกสารสรุปผลการอบรม</p> <p>2) จัดให้มีการถ่ายทอดหรือเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร</p> <p>3) จัดทำเอกสารเผยแพร่ให้แก่บุคลากรเป็นประจำ</p> <p>4) นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานหรือมีนวัตกรรม/โครงการเพื่อเน้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม</p>	<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการครบทุกข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 3 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 2 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวมน้อยกว่า 2 ข้อ</p>	5	
			3	
			1	
			0	



ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
4	การพัฒนาบุคลากรทุกสายงานของ อปท	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น ได้รับการฝึกอบรมความรู้ในสายงาน เฉลี่ยเกินกว่าร้อยละ 90 ของสายงาน ที่มีในแผนอัตรากำลังของ อปท. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น ได้รับการฝึกอบรมความรู้ในสายงาน เฉลี่ยเกินกว่าร้อยละ 80 แต่ไม่เกินร้อยละ 90 ของสายงานที่มีในแผนอัตรากำลังของ อปท. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น ได้รับการฝึกอบรมความรู้ในสายงานเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 70 แต่ไม่เกินร้อยละ 80 ของสายงานที่มีในแผนอัตรากำลังของ อปท. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น ได้รับการฝึกอบรมความรู้ในสายงาน เฉลี่ยน้อยกว่าร้อยละ 70 ของสายงาน ที่มีในแผนอัตรากำลังของอปท.ลงมา	5  3  1  0	
5	การฝึกอบรม - การประเมินผลการฝึกอบรม	<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> <input type="checkbox"/> มีการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการอบรมโดย ประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อนและเสร็จสิ้น การฝึกอบรมตลอดจนติดตามผลที่เกิดขึ้นภาย หลังการฝึกอบรมแล้วรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ <input type="checkbox"/> มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อน และ เสร็จสิ้นการฝึกอบรม <input type="checkbox"/> มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก่อนหรือ ภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมอย่างใดอย่างหนึ่ง <input type="checkbox"/> ไม่มี การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	5  3  1  0	

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
6	<p>การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>- การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม</p> <p>1) มีการจัดทำประมวลจริยธรรมโดยประกาศและเผยแพร่</p> <p>2) นำประมวลจริยธรรมประกาศให้ข้าราชการลูกจ้าง และประชาชนทราบโดยทั่วกัน</p> <p>3) ส่งเสริมข้าราชการและลูกจ้างให้มีการดำเนินการตามที่กำหนดในประมวลจริยธรรมในการปฏิบัติงานอย่างน้อยสามครั้งต่อปี</p> <p>4) ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กับความประพฤติของข้าราชการและลูกจ้าง</p> <p>5) มีแนวทางในการปฏิบัติงาน ตามที่กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรม</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการครบทุกกิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินกิจกรรม 2-4 กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินกิจกรรม 1 กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ดำเนินการใดๆ</p>	5	
7	<p>การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และการป้องกันการกระทำผิดจริยธรรม</p> <p>1) ประกาศนโยบายคุณธรรมจริยธรรม</p> <p>2) ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน</p> <p>3) ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการ</p> <p>4) นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี</p> <p>5) แผนการเสริมสร้างวินัยคุณธรรมจริยธรรม และป้องกัน การทุจริต</p> <p>6) นโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยมีการดำเนินการตามมาตรการควบคุมภายในครบทุกส่วนราชการ</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 5 ด้านขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 3-4 ด้านขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 2-3 ด้านขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ</p>	5	

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
8	<p>การสร้างส่วนราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้</p> <p>1) มีการส่งเสริมการเรียนรู้ในระบบหรือนอกระบบให้แก่บุคลากร</p> <p>2) มีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการ</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ 5 กิจกรรมขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ 3-4 กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ 1-2 กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ดำเนินการกิจกรรมใดๆ</p>	5 3 1 0	
	<p>ปฏิบัติงานของข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นภายในองค์กร เช่น สรุปข้อมูลข่าวสาร จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น</p> <p>3) มีการศึกษาวิจัยระบบการบริหารงานขององค์กรเพื่อรับทราบปัญหาหรือเพื่อพัฒนาการบริหารงาน</p> <p>4) มีการจัดทำโครงการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่สร้างความผูกพันในองค์กรและสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการทำงานได้ตามระเบียบ</p> <p>5) มีการสรุปผลการประเมินผลการดำเนินการตามโครงการเรียนรู้โดยระบุข้อเสนอแนะการปรับปรุงหรือการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ขององค์กร</p> <p>6) มีการเตรียมการพนักงานเพื่อเตรียมการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีหรือปรับโครงสร้างงานสภาพแวดล้อมการทำงาน</p> <p>7) มีการจัดกิจกรรมยกย่องชมเชยการทำงานหรือการทำงานเป็นทีม</p>			

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้			
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้		
9	<p>การจัดองค์ความรู้ในองค์กร</p> <p>1) จำแนกความรู้จำเป็นต่อการผลักดันความสำเร็จในงานทั้งที่เป็นงานประจำหรือยุทธศาสตร์ขององค์กร</p> <p>2) จัดทำแผนจัดการความรู้ ประกอบด้วยกิจกรรม ระยะเวลา กลุ่มเป้าหมาย ตัวชี้วัด เป้าหมายตัวชี้วัดและ ผู้รับผิดชอบ</p> <p>3) มีการประชุมส่วนราชการเพื่อวิเคราะห์หรือจัดทำเป็นแผนงาน</p> <p>4) ดำเนินการตามกิจกรรมที่กำหนด</p> <p>5) สรุปรายงานผลการดำเนินกิจกรรม</p> <p>6) นำผลสรุปเสนอผู้บริหารทราบ</p> <p>7) ดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาแผนจัดการความรู้</p> <p>8) ประชาสัมพันธ์การจัดองค์ความรู้และรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการ-พนักงานจ้าง</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินกิจกรรม 5 กิจกรรม ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินกิจกรรม 2-4 กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินกิจกรรม 1 กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ดำเนินกิจกรรมใด ๆ</p>	5	3	1	0
10	<p>คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life)</p> <p>1) องค์กรมีวิธีการในการกำหนดปัจจัยทำให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย</p> <p>2) ข้าราชการลูกจ้างมีส่วนร่วมในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน</p> <p>3) องค์กรมีวิธีการในการกำหนดปัจจัยสำคัญๆซึ่งมีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน</p> <p>4) องค์กรมีการตรวจประเมินความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการ โดยวิธีการและตัวชี้วัดสามารถครอบคลุมความ</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการครบ 5 กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ 2-4 กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ 1 กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ดำเนินการกิจกรรมใดๆ</p>	5	3	1	0

ที่	การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
			คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
	<p>หลากหลายของข้าราชการและลูกจ้างได้</p> <p>5) องค์กรมีการนำผลการประเมินมากำหนดความสำคัญในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานของพนักงาน</p>			
11	<p>การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน</p> <p>- การจัดสถานที่ทำงาน</p> <p>1) มีการจัดพื้นที่ทำงานอย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็นพื้นที่เพื่อการปฏิบัติงาน การจัดเก็บวัสดุ/วัสดุเหลือใช้ พื้นที่สำหรับรับประทานอาหาร/น้ำดื่ม</p> <p>2) มีสภาพของหน้าต่าง ประตู ชั้นบันได ราวบันไดอยู่ในสภาพดีและสะอาด</p> <p>3) อุปกรณ์และหลอดไฟฟ้าตามที่ต่างๆ อยู่ในสภาพดีและสะอาด</p> <p>4) ตู้เก็บของหรือชั้นวางของอยู่ในสภาพดี และสะอาดติดป้ายแสดงประเภทเอกสารหรือสิ่งที่จัดเก็บ</p> <p>5) ห้องน้ำได้มาตรฐานสวนสาธารณะ เช่น มีการระบายอากาศ แสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่น ไม่สกปรก</p> <p>6) การเดินสายไฟเป็นระเบียบ สายไฟอยู่ในสภาพดี</p> <p>8) มีเครื่องดับเพลิงที่ไม่หมดอายุพร้อมใช้งานและติดตัวอยู่ในตำแหน่งที่สามารถนำมาใช้ได้ทันที</p> <p>9) มีที่รองรับมูลฝอยเพียงพอ มีฝาปิดมิดชิด</p> <p>10) มีผู้ขาดปฐมพยาบาล</p>	<p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ 7 กิจกรรมขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินกิจกรรม 5-6 กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินกิจกรรม 3-4 กิจกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินกิจกรรมต่ำกว่า 3 กิจกรรม</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวเรวดี รัตนบุรี
วัน เดือน ปีเกิด	9 กรกฎาคม 2526
สถานที่เกิด	อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	วทบ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสีชล อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป

