

การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง
อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

นางสาวอรุณรัตน์ สว่าง



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

An Evaluation of Wiang-fang Sub-district Municipality
Fang District, Chiang Mai Province

Miss Aroonrut Sawang



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
2012

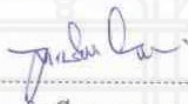
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง
อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อและนามสกุล นางสาวอรุณรัตน์ สว่าง
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม)



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้ศึกษา นางสาวอรุณรัตน์ สว่าง **รหัสนักศึกษา** 2533006686
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป
ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร (2) ศึกษาปัญหาการบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากร คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลเวียงฝาง จำนวน 30 คนและประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งใน 5 หมู่บ้าน มีผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง 5,462 คน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 372 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามานะ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วยแบบประเมินการปฏิบัติงาน แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการวิเคราะห์สรุปและวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากเอกสารและการสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน เทศบาลตำบลเวียงฝางมีรายรับมากกว่ารายจ่ายทุกปีงบประมาณ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2552-2555 โดยรายรับที่สูงกว่ารายจ่ายเกิดจากเงินอุดหนุนจากภาครัฐ ด้านกระบวนการภายในองค์กร มีเกณฑ์การดำเนินงานได้คะแนนร้อยละ 77.96 อยู่ในระดับดี ด้านประชาชนผู้รับบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเวียงฝางอยู่ในระดับมาก ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร พบว่า เทศบาลตำบลเวียงฝางมีการพัฒนาบุคลากรเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับดี (2) ปัญหาของการดำเนินงาน ปัญหาด้านการเงิน รายได้ที่จัดเก็บไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนพัฒนาให้ครบทุกโครงการ ปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์กร การวางแผนโครงการไม่สอดคล้องกับขีดความสามารถของเทศบาล ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการได้ครบถ้วนตามแผน ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนยังขาดความเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร ขวัญและกำลังใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล (3) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการเงิน เทศบาลควรมีการวางแผนการใช้จ่ายให้ตรงตามความจำเป็นเร่งด่วนของท้องถิ่น ด้านกระบวนการภายในองค์กร เทศบาลควรมีการระดมความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา โดยคำนึงถึงศักยภาพเทศบาลอย่างแท้จริง ด้านประชาชนผู้รับบริการ เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเทศบาล ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร เทศบาลควรมีการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรอยู่เสมอ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมหรือฝึกทักษะ ตลอดจนดูแลงบประมาณในด้านวัสดุอุปกรณ์เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน

คำสำคัญ การประเมินผล เทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่

Independent Study title: An Evaluation of Wiang-fang Sub-district Municipality Fang District, Chiang Mai Province

Author: Miss Aroonrut Sawang; **ID:** 2533006686 ; **Degree:** Master of Public Administration ;

Independent Study advisor: Dr.Chira Prateep, Associate Professor ; **Academic year:** 2012

Abstract

The purposes of this study were to (1) evaluate the performance of Wiang-fang Sub-district Municipality, Fang District, Chiang Mai Province, in four aspects which were financial, internal process, public service recipients and learning and development aspects (2) study administrative problems of Wiang-fang Sub-district Municipality, Fang District, Chiang Mai Province (3) recommend appropriate approaches to solve operational problems of Wiang-fang Sub-district Municipality, Fang District, Chiang Mai Province.

Population consisted of 30 officers from Wiang-fang Sub-district Municipality and 5,462 eligible voters from 5 villages in Sub-district of Wiang. Samples were 372 eligible voters derived from Yamane's formula. The data was collected through performance appraisal form, interview and questionnaire. Analysis of data was completed with Content Analysis, Analytic Induction and Constant Comparison of collecting information from the paperwork and interview. Descriptive statistics used comprised mean, percentage and standard deviation.

The study revealed as followings: (1) on financial performance, revenues of Wiang-fang Sub-district Municipality were over expenditures each fiscal year since 2009 to 2012. This was a result of government subsidization; on internal process; the result was 77.96 percent achievement (good level); on service recipients' satisfaction; the satisfaction level was at high level; on learning and development: knowledge and operational skills of personnel were strengthened at good level (2) as for administrative obstacles: It was found that municipality revenues were not sufficient to complete all projects of local development plan; on internal process, project planning did not match with the organization capability resulting in the inability to complete all projects as planned; on service recipients: local people in Wiang-fang Sub-district area did not realize the organization's roles and responsibilities; on learning and development: moral affected personnel performance (3) recommendations were: municipality should plan its expenditures according to local necessities, on internal process: the organization should call for public opinions concerning development approach based on organization potential; on service recipients, the municipality should conduct public relations activities so to increase people understanding on the organization's roles and responsibilities; on learning and development: the municipality should regularly increase personnel capability through training of knowledge and operational skills, also, budget in material and equipment should be taken cared of so to expand public service potential of the organization.

Keywords: Evaluation, Sub-district Municipality, Chiang Mai Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำศึกษาค้นคว้า อิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลเวียงฝางทุกท่านที่กรุณาให้สัมภาษณ์และ อำนวยความสะดวกในการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการอนุเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงาน และขอขอบพระคุณ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝางทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ภาคสนาม อันส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณคณาจารย์ประจำวิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนักศึกษา ครอบครัว และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใน การทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

อรุณรัตน์ สว่าง
พฤษภาคม 2556



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล	6
แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard	10
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	19
การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
รูปแบบการวิจัย	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
การวิเคราะห์ข้อมูล	67
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
การประเมินผลการดำเนินงาน	70
ปัญหาของการดำเนินงาน	92
ข้อเสนอแนะของการดำเนินงาน	93

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
สรุปผลการศึกษารายวิจัย	95
อภิปรายผล	100
ข้อเสนอแนะ	103
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	108
ก แบบสอบถาม	109
ข แบบสัมภาษณ์	114
ค แบบประเมินผล	118
ประวัติผู้ศึกษา	137



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง..... 39
ตารางที่ 2.2	ลักษณะการประกอบกรอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง..... 41
ตารางที่ 2.3	จำนวนห้องเรียน จำนวนครูและจำนวนนักเรียน โรงเรียนในสังกัด..... 42
ตารางที่ 2.4	ช่วงเวลาการจัดประเพณีเทศกาลและงานบุญต่างๆ..... 43
ตารางที่ 2.5	แสดงจำนวนบุคลากรของเทศบาลตำบลเวียงฝาง..... 48
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง..... 64
ตารางที่ 3.2	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง..... 65
ตารางที่ 3.3	สรุปรายละเอียดประเด็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง..... 68
ตารางที่ 4.1	งบแสดงฐานะทางการเงินของเทศบาลตำบลเวียงฝาง..... 70
ตารางที่ 4.2	แสดงบัญชีรายรับ-รายจ่าย..... 71
ตารางที่ 4.3	เปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่าย..... 72
ตารางที่ 4.4	เปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่าย ปีงบประมาณ พ.ศ.2552กับพ.ศ.2553..... 72
ตารางที่ 4.5	เปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่าย ปีงบประมาณ พ.ศ.2553กับพ.ศ.2554..... 73
ตารางที่ 4.6	เปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่าย ปีงบประมาณ พ.ศ.2554 กับพ.ศ.2555..... 73
ตารางที่ 4.7	แสดงหัวข้อการประเมินด้านกระบวนการภายในองค์กร..... 74
ตารางที่ 4.8	แสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การจัดทำงบประมาณและพัสดุ..... 75
ตารางที่ 4.9	แสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การจัดเก็บรายได้..... 75
ตารางที่ 4.10	แสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การบริหารการเงินและบัญชี..... 77
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การบริหารภารกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน..... 78
ตารางที่ 4.12	แสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การบริหารงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท..... 79
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การบริหารภารกิจอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ..... 80
ตารางที่ 4.14	แสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน..... 81
ตารางที่ 4.15	แสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน..... 82
ตารางที่ 4.16	สรุปผลคะแนนการประเมินด้านกระบวนการภายในองค์กร..... 83
ตารางที่ 4.17	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง..... 84
ตารางที่ 4.18	ความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานที่ในการดำเนินงาน..... 86
ตารางที่ 4.19	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานฯ ด้านการมีส่วนร่วม..... 87
ตารางที่ 4.20	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานฯ ด้านการให้บริการ..... 88

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานฯ ด้านบุคลากรและ ภาพรวมของเทศบาล.....	89
ตารางที่ 4.22 แสดงหัวข้อการประเมินด้านการเรียนรู้และการพัฒนา.....	90
ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา.....	90



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ตัวแบบ Balanced Scorecard (BSC).....	14
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างเทศบาลตำบลเวียงฝาง.....	47



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นกฎหมายหลักในการปกครองและการบริหารประเทศ ได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งการบริหารราชการแต่ละส่วนถือเป็นส่วนหนึ่งของรัฐที่ทำหน้าที่ควบคุมสอดประสานและมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างกลมกลืน ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวดที่ 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 (3) ได้บัญญัติสาระสำคัญว่า “กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” และมาตรา 283 บัญญัติให้ “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย”

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ โดยรัฐบาลกระจายภารกิจและอำนาจหน้าที่ บางส่วนไปให้ท้องถิ่นที่มีศักยภาพและความพร้อมเพียงพอ รวมทั้งมีรายได้งบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรทางการบริหารเป็นของตนเอง ได้มีอิสระในการบริหารงานท้องถิ่น และมีอำนาจหน้าที่ตามภารกิจที่รัฐบาลกำหนด ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 5 รูปแบบ ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง การบริหารจัดการ รวมถึงการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ

เทศบาลตำบลเวียงฝาง ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเวียงฝาง เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 ตั้งอยู่

เลขที่ 4 หมู่ 14 ตำบลเวียง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ทางตอนเหนือของจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระยะทางห่างจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นระยะทาง 153 กิโลเมตร พื้นที่ในชุมชนมีเส้นทางคมนาคมสายหลัก คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107 (เชียงใหม่-ฝาง) และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1089 (ฝาง-ท่าตอน) ใช้เป็นเส้นทางติดต่อกับอำเภอใกล้เคียงภายในจังหวัด ได้แก่ อำเภอไชยปราการและอำเภอแม่อาย เทศบาลตำบลเวียงฝางสูงกว่าระดับน้ำทะเล 470 เมตร พื้นที่การปกครอง 2.714 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,693.75 ไร่ ประกอบด้วย 5 หมู่บ้าน ครอบคลุมพื้นที่ 12 ชุมชน การตั้งบ้านเรือนรวมกลุ่มอย่างหนาแน่นตามเส้นทางคมนาคมสายหลักและสายรอง ศูนย์กลางชุมชนอยู่ตอนกลางของชุมชน เป็นที่ตั้งของศูนย์ราชการ สถานศึกษา รวมทั้งตลาดสด มีอาคารพาณิชย์กระจายตัวอย่างต่อเนื่องบริเวณสองฝั่งถนนสายหลักภายในชุมชนไปจนถึงเขตเทศบาล พื้นที่พักอาศัยกระจายตัวอยู่ตามพื้นที่ตอนใน ซึ่งเป็นถนน/ซอยของชุมชน กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะเป็นกิจการค้าขายและการพาณิชย์ เป็นศูนย์รวมการบริการให้กับชุมชนโดยรอบ นอกจากนี้ ชุมชนเทศบาลตำบลเวียงฝางมีการขยายตัวของพื้นที่พักอาศัยในลักษณะของบ้านจัดสรรเกิดขึ้นในเขตพื้นที่ เพื่อรองรับความต้องการที่อยู่อาศัยของประชาชนเขตเทศบาลตำบลเวียงฝางในอนาคต ซึ่งในการพัฒนาท้องถิ่นนั้น เทศบาลตำบลเวียงฝางได้กำหนดกรอบวิสัยทัศน์และภารกิจในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ (3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศน์อย่างยั่งยืน (4) ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูและสืบสานศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีท้องถิ่น (5) ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต (6) ด้านการจัดการชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ (7) ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี แต่การพัฒนาดังกล่าว จะมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือมีคุณภาพเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองในด้านดังกล่าวหรือไม่ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากน้อยเพียงใดประชาชนจะเป็นผู้ตัดสินได้ว่าการบริหารงานหรือการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเวียงฝางเกิดประโยชน์สูงสุดเพียงใด การพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญที่จะต้องดำเนินการต่อไป

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษาปัญหาการดำเนินงาน ตลอดจนศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

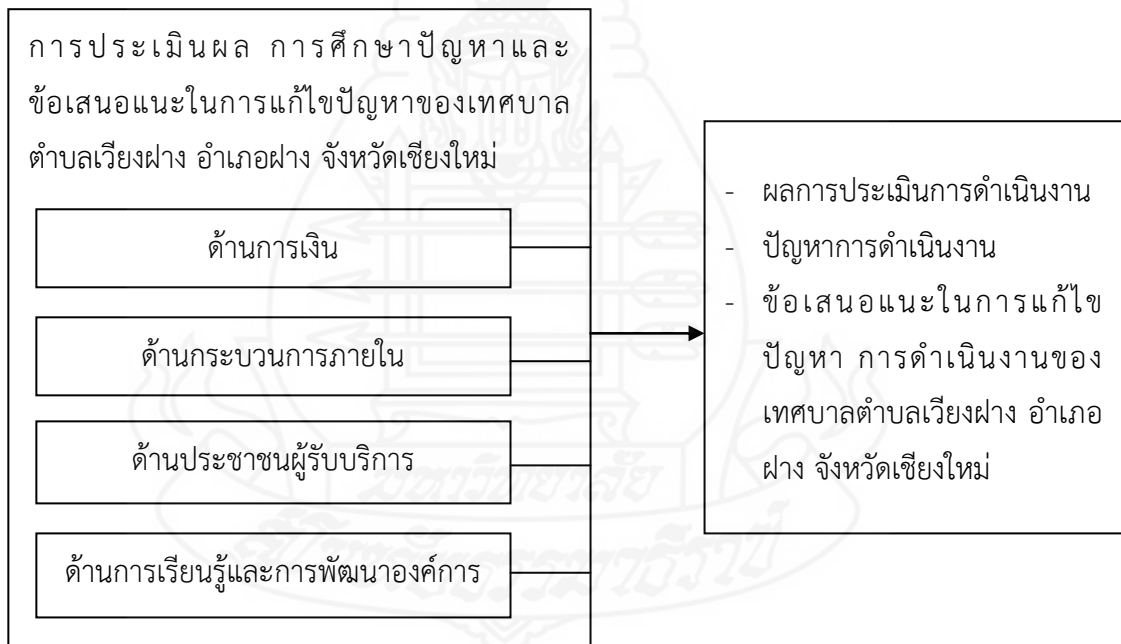
2.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จะเป็นการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ Balanced Scorecard ซึ่งได้กำหนดมิติในการประเมินผลองค์การออกเป็น 4 มิติ คือ

- 3.1 มิติด้านการเงิน
- 3.2 มิติด้านกระบวนการภายในองค์กร
- 3.3 มิติด้านประชาชนผู้รับบริการ
- 3.4 มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร



4. ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีจำนวนหมู่บ้าน 5 หมู่บ้าน ครอบคลุมพื้นที่ 12 ชุมชน มีผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง 5,462 คน โดยทำการศึกษาเอกสารรายงานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเวียงฝาง และการทำแบบสอบถามเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงฝาง และแบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการ โดยสอบถามจากประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งบางส่วน โดยการสุ่มตัวอย่างตามจำนวนตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาการดำเนินการบริหารของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ตามแนวทางของ Balanced Scorecard โดยจำแนกเป็น 4 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านการเงิน

ศึกษาถึงขีดความสามารถในการจัดหาเงินงบประมาณ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนา ที่หน่วยงานรับผิดชอบอยู่ ตลอดจนความเหมาะสมในการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน

มิติที่ 2 ด้านกระบวนการภายในองค์กร

ศึกษาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง การประชาคมหมู่บ้าน การวางแผนการดำเนินงานและการจัดการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของชุมชน และมิติประสิทธิผลของการดำเนินงาน

มิติที่ 3 ด้านประชาชนผู้รับบริการ

ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนผู้รับบริการ ในด้านการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของหน่วยงาน ความพึงพอใจต่อสถานที่ การให้บริการ และภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร

มิติที่ 4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

ศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานเทศบาลตำบลเวียงฝาง การเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน การเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อเพิ่มการให้บริการแก่ประชาชนในชุมชน

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา รวมทั้งสิ้น 402 คน ได้แก่

4.2.1 ผู้บริหารเทศบาลตำบลเวียงฝาง ได้แก่ นายกเทศมนตรีตำบลเวียงฝาง รองนายกเทศมนตรีตำบลเวียงฝาง เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลเวียงฝาง รวม 3 คน ปลัดเทศบาลตำบลเวียงฝาง และพนักงานเทศบาลตำบลเวียงฝาง 27 คน รวมเป็น 30 คน

4.2.2 ประชาชน ที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งของทั้ง 5 หมู่บ้าน ครอบคลุมพื้นที่ 12 ชุมชน จำนวน 372 คน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **การประเมินผล** หมายถึง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับเกณฑ์การประเมินที่ใช้ใน มิติด้านการเงิน มิติด้านกระบวนการภายในองค์กร มิติด้านประชาชนผู้รับบริการ และมิติด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

5.2 **เทศบาลตำบล** หมายถึง รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ในที่นี้ หมายถึง เทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

5.3 **ประสิทธิภาพในการบริหาร** หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการให้ก้าวถึงเป้าหมาย โดยครอบคลุมถึงหลักการสำคัญ เช่น หลักคุ่มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ

5.4 **ประสิทธิผลในการบริหาร** หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการให้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยครอบคลุมถึงผลสำเร็จของแผนงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้

5.5 **การวัดผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง การวัดความสำเร็จของการทำงานที่ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์กร

5.6 **งบประมาณ** หมายถึง แผนงานหรืองานสำหรับประมาณการด้านรายรับและรายจ่าย แสดงในรูปตัวเลข จำนวนเงิน และการแสดงแผนดำเนินงานออกเป็นจำนวนตัวเลข

5.7 **Balanced Scorecard** หมายถึง เครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติโดยอาศัยการวัด หรือประเมินที่จะช่วยให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 สามารถนำเอาหลักการประเมินผลการดำเนินงานด้วย Balanced Scorecard มาปรับใช้กับเทศบาลตำบลเวียงฝาง เพื่อที่จะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานต่อไป

7.2 สามารถนำปัญหาที่ค้นพบจากการประเมินผลการดำเนินงานมาปรับปรุงเพื่อทำให้เทศบาลตำบลเวียงฝาง มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

7.3 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นำความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานด้วย Balanced Scorecard มาปรับใช้ในทางปฏิบัติและทางวิชาการกับเทศบาลตำบลเวียงฝางและเทศบาลอื่นๆ ต่อไป

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่” ผู้ศึกษาวิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจว่า (1) เรื่องที่กำลังศึกษาได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วมากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร และ (3) ควรศึกษาซ้ำ หรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และหากไม่เคยมีใครศึกษา อาจารย์เริ่มศึกษาได้ นอกจากนั้น ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมยังมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่นๆ ของการศึกษ่อีกด้วย โดยผู้ศึกษาได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัย (2) วัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น (3) คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา (4) วิธีดำเนินการวิจัย (5) แบบสอบถาม และ (6) ปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือเสนอแนวทางแก้ไขของการศึกษา เป็นต้น ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อการนำเสนอให้สอดคล้องตามหัวข้อการค้นคว้าอิสระ และ วัตถุประสงค์การวิจัย โดยครอบคลุม 5 หัวข้อ ได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
4. การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาระสำคัญทั้ง 5 หัวข้อนี้ ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมรายละเอียดในแต่ละเรื่อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

การประเมินผลถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการบริหารจัดการ โดยหน้าที่ทางการจัดการ โดยหน้าที่ทางการจัดการทั้งสี่จะประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการและชี้นำ (Leading) และการควบคุมประเมินผล (Controlling) ซึ่งผู้นำองค์การจะต้องนำส่วนของการประเมินผลมาใช้ เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานขององค์การบรรลุผลตามที่เป้าหมายที่วางไว้หรือไม่เพียงใด

1.1 ความหมายของการประเมินผล

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งขอนำมากล่าวไว้ดังนี้

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2529:7) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลว่า เป็นกระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า นโยบาย แผนงาน โครงการ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ตั้งแต่ต้นหรือไม่และระดับใด

นิศา ชูโต (2538:306) กล่าวว่า การประเมินผล หมายถึง การให้คำตัดสินอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดจากโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการว่าเกิดขึ้นจริงหรือไม่ มีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์ เกิดขึ้นกับคนกลุ่มไหน มีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง เปรียบเทียบกับก่อนและหลังมีโครงการ ตลอดจนผลงานที่เกิดขึ้นมีคุณภาพคุ้มค่ากับต้นทุน

เดเนียล แอล สตัฟเฟิลบีม (Daniel L. Stufflebeam, 1971 อ้างถึงใน เยาวดี วิบูลย์ศรี 2539:9) การประเมินผล คือ กระบวนการรวบรวมและเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกที่เป็นไปได้หลายๆทาง จากความหมายดังกล่าวย่อมแสดงให้เห็นว่า การประเมินผลมีความหมายครอบคลุมทั้ง “การทดสอบ” และ “การวัดผล”

ราล์ฟ ไทเลอร์ (Ralph W. Tyler, 1930 อ้างถึงใน เยาวดี วิบูลย์ศรี 2539:9) การประเมินผล คือ การตัดสินความสอดคล้องระหว่างการกระทำและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ศุภชัย ยาวะประภาส (2540:125) การประเมินผลเป็นกระบวนการวัดคุณค่าของผลการดำเนินการตามนโยบาย เพื่อที่จะนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และการประเมินนั้น ไม่ได้แยกเป็นเอกเทศจากขั้นตอนนโยบายอื่น

รัตนะ บัวสนธ์ (2540:8 อ้างถึงในสุธาทิพย์ แสงเดือนฉาย 2543:65) การประเมินผล หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์แล้วตัดสินให้คุณค่าต่อข้อมูลของสิ่งนั้นๆ

อรุณ รักรธรรม (2540:311) กล่าวว่า การประเมินผล คือ การวางแผนล่วงหน้าอย่างมีระบบ การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์กิจกรรมต่างๆ ภายใต้ความรับผิดชอบที่การพัฒนาองค์การจำเป็นต้องวัด เช่น ความพึงพอใจของผลหรือความก้าวหน้าในการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

อีกนัยหนึ่งคือ การประเมินผลในการตรวจสอบดูว่าโครงการที่ได้ดำเนินไปนั้นมีความก้าวหน้าไปแค่ไหน มีปัญหา ในทางปฏิบัติอย่างไร บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หรือมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไรบ้าง เป็นต้น กล่าวได้ว่า การประเมินผล คือ

1. การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่ตั้งไว้
2. การควบคุมและเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน
3. การศึกษาปัญหาในทางปฏิบัติ เพื่อแก้ไขแผนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
4. การศึกษาแผนงานที่ได้ดำเนินงานไปแล้ว เพื่อให้ทราบคำตอบสนองความต้องการ หรือแก้ปัญหาที่มีอยู่อย่างไร

5. การศึกษาดูผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่ตั้งไว้และไม่ตั้งไว้ อาจจะเป็นเหตุผลของการวางโครงการต่อไปอีก หรือเป็นข้อมูลสำหรับช่วยในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ฉะนั้นการประเมินผลจึงเป็นการศึกษาหรือตรวจสอบโครงการในระหว่างที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่หรือภายหลังจากที่โครงการได้สำเร็จเสร็จสิ้นไปแล้ว

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2541:17) การประเมินผล คือ การตรวจสอบดูว่าการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นหลังจากมีการออกนโยบายสาธารณะและน่านโยบายไปปฏิบัติแล้ว วัตถุประสงค์อาจต่างกัน คือ อาจจะเป็นไปเพื่อดูประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความพอเพียง ความเสมอภาค การตอบสนองและหรือความเหมาะสมก็ได้

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2545:247) กล่าวถึง ความหมายของการประเมินผลว่าการประเมินผล (evaluation) หมายถึง การกะประมาณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด นอกจากนั้นยังหมายความรวมถึง การกำหนดคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือคุณค่าของผลการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์ บริดแมน และกริล เดวิส (Peter Bridgman and Glyn Davis อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวะประภาส และปิยากร หวังมหาพร 2550:162) กล่าวถึง การประเมินผลว่าเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดการกับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือโครงการ การประเมินผลเป็นการช่วยผู้ตัดสินใจหรือผู้จัดการในการประเมินว่า ผลของโครงการประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เป็นการตัดสินใจว่าทรัพยากรในการดำเนินโครงการควรอยู่ในระดับเดิม ลดลงหรือไม่ ควรสนับสนุนทรัพยากรสำหรับโครงการนั้นต่อไป เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ในที่นี้ขอสรุปว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการในการวัดคุณค่าหรือหาคำตอบว่า แผนงาน โครงการ หรือการปฏิบัติงานที่ดำเนินมานั้นเป็นเช่นไร เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

การประเมินผลเป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงในแง่ของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ การประเมินผลจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับวัตถุประสงค์ของ “การพัฒนาองค์กร” ดังนั้น ในการกำหนดการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาองค์กร ควรคำนึงดังนี้

1.2.1 กำหนดวัตถุประสงค์แน่นอนในด้านความจำเป็นขององค์การว่าจะเปลี่ยนแปลงอะไรและองค์การ (บุคคล) จะได้อะไรจากผลของการเปลี่ยนแปลงนั้นบ้าง

1.2.2 วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น ควรจะสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานระดับย่อยอื่นๆ ในองค์การอันเป็นส่วนรวม จะได้วางแผนเปลี่ยนแปลงไปด้วยกัน

1.2.3 วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ เป็นการง่ายทั้งวิธีการเปลี่ยนแปลงและการวัดผลในภายหลัง (อรุณ รักรธรรม 2540:312)

1.3 ความสำคัญของการประเมินผล

การประเมินผลมีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบว่า กิจกรรมที่กำลังดำเนินการอยู่หรือดำเนินการไปแล้วนั้น มีผลความก้าวหน้าเป็นอย่างไร มีปัญหาเพียงใด จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลเพื่อช่วยในด้านการตัดสินใจแก้ไขปัญหา อุปสรรคหรือตัดสินใจว่าจะดำเนินงานต่อไปอีกหรือไม่ แต่สิ่งสำคัญที่ต้องระมัดระวังมากในการประเมินผลก็คือวัตถุประสงค์ในการประเมินนั้น ควรจะต้องสอดคล้องหรือตั้งอยู่บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์โครงการ ใช้เครื่องมือในการประเมินผลที่เชื่อถือได้และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวิเคราะห์ตีความตามข้อมูล ต้องทำอย่างตรงไปตรงมาปราศจากอคติ ทั้งนี้ สามารถสรุปความสำคัญของการประเมินผล (พสุ เดชะรินทร์ 2544 อ้างถึงใน นิภาพร เมืองเกษม 2545:4-5) ได้ดังนี้

1. การประเมินผลทำให้องค์การรู้ถึงสถานะของตนเองว่าอยู่ ณ จุดไหนหรือสถานการณ์ในขณะนั้นเป็นอย่างไร เพื่อให้สามารถบริหารตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การประเมินผลทำให้รู้จุดเริ่มต้นหรือสถานะปัจจุบัน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่จะมีการพัฒนาองค์การหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวมทั้งรู้ว่าองค์การจะต้องมีการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด
3. การประเมินผลจะทำให้ผู้ที่รับผิดชอบหรือผู้ที่ดำเนินกิจกรรมนั้นมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นที่จะทำกิจกรรมนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดนั้นๆ
นอกจากนี้ ระบบในการประเมินผลที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ ดังนี้
 1. ทำให้มีความเห็นที่สอดคล้องกันในกลยุทธ์ขององค์กรอย่างทั่วถึง โดยพนักงานทุกฝ่ายทุกระดับจะมีความเข้าใจถึงกลยุทธ์และแนวทางที่สำคัญขององค์กร
 2. เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และคุณค่าที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานทุกระดับได้รับรู้
 3. ช่วยสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากตัวชี้วัดและเป้าหมายของพนักงานในแต่ละระดับจะมีความสอดคล้องเกี่ยวพันกับตัวชี้วัดและเป้าหมายขององค์กร
 4. ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในองค์กร เป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น เนื่องจากการจัดทำระบบการวัดผลทำให้พนักงานให้ความสนใจและความสำคัญต่องานนั้นๆ
 5. ช่วยให้ผู้บริหารมีมุมมองที่กว้างและครอบคลุมในทุกๆ ด้านขององค์กรแทนที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะด้านการเงินเพียงอย่างเดียว
 6. ช่วยให้้องค์การสามารถคาดการณ์หรือมองเห็นโอกาสและปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เนื่องจากองค์กรมีตัวชี้วัดที่เป็นตัวเหตุ (Performance Driver) ที่จะชี้้นำให้เห็นถึงโอกาสและปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

1.4 รูปแบบในการประเมินผล

สำหรับรูปแบบในการประเมินผลนั้น ดุซฎี (อ้างถึงใน ประเสริฐ สุภา 2542:10) ได้จัดรูปแบบการประเมินผล โดยอาศัยพฤติกรรมกรรมการประเมินเป็น 3 กลุ่ม

1. แบบจำลองที่ยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลัก (Goal Attainment Model or Objective Based Model) จะเน้นจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นหลัก
2. แบบจำลองการตัดสินคุณค่า (Judgmental Model) ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตัดสินคุณค่า โดยอาศัยเกณฑ์ทั้งภายในและภายนอก และกระบวนการต่างๆ ช่วย
3. แบบจำลองที่ช่วยในการตัดสินใจ (Decision Model)

นอกจากนี้แล้ว นำชัย ทนุผล (อ้างถึงใน ประเสริฐ สุภา 2542:10) ยังได้กล่าวอ้างถึงรูปแบบของการประเมินผลเอาไว้ว่า

1. การประเมินผลทั้งระบบงาน (System Approach) โดยใช้ CIPP Model เป็นการประเมินผลทั้งภาพรวม ปัจจัย กระบวนการ และผลขั้นสุดท้าย
2. การประเมินแบบ The CSE Model (Center of Study and Evaluation) เหมาะกับการประเมินเพื่อหาความต้องการสำหรับใช้ในการตั้งวัตถุประสงค์ การวางแผนโครงการและ

การประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานตามแผนและเป็นการประเมินผลความก้าวหน้าของกิจกรรม

3. การประเมินผลก่อนและหลังการดำเนินงาน (The Pre-test and Post-test Model) มุ่งเน้นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามโครงการเป็นสำคัญ

4. การประเมินความไม่สอดคล้องกัน (The Discrepancy Model) เป็นการประเมินผลเพื่อการพัฒนาปรับปรุงโครงการ

ปัจจุบันการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้มีการแนวคิดเรื่องการประเมินผลแบบดุลยภาพ หรือ Balanced Scorecard (BSC) เข้ามาใช้ในองค์กรมากขึ้น ซึ่ง BSC เป็นเครื่องมือหรือเทคนิคที่จะช่วยประเมินผลองค์กร และวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งแต่เดิม การประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์กรมักเน้นการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการเงินเพียงด้านเดียว แต่ BSC จะช่วยเพิ่มมุมมองด้านอื่นเพิ่มขึ้น คือ มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กร นอกจากนี้ BSC ยังเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งผู้ศึกษาจะกล่าวแนวคิดเกี่ยวกับ BSC ในลำดับต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard

Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือการบริหารที่เป็นที่ยอมรับและมีการนำไปใช้ในการบริหารงานอย่างแพร่หลายทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชน โดยได้มีการนำไปใช้อย่างมากในการประเมินผลองค์กร ซึ่งได้มีการกำหนดมุมมองในการประเมินผลองค์กรออกเป็น 4 มุมมอง คือ (1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) (2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) (3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) และ (4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

2.1 ความเป็นมาของการประเมินผลแบบดุลยภาพ

Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่คิดขึ้นโดย โรเบิร์ต เอส. แคปแลน (Robert S. Kaplan) ศาสตราจารย์ด้านการบัญชี มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และ เดวิด พี. นอร์ตัน (David P. Norton) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสถาบันโนแลน นอร์ตัน โดยทั้งสองได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ในอเมริกา โดยได้สำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) เป็นหลัก โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านอื่นๆ เท่าที่ควร ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลองค์กรที่เรียกว่า “Balanced Scorecard” โดยเห็นว่าองค์กรควรพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives), มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives), มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives) และเหตุที่เรียกว่า Balanced Scorecard ก็เนื่องจากการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะต้องพิจารณาให้มีความสมดุลกันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์กร

ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ให้มีความสมดุลระหว่างตัวชี้วัดทางการเงินและตัวชี้วัดด้านอื่นที่มีใช้ด้านการเงิน และให้มีความสมดุลระหว่างมุมมองภายในองค์กรและมุมมองภายนอกองค์กร

แคปแลน และนอร์ตัน ได้สรุปผลการศึกษาการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรตามแนวคิดของ Balanced Scorecard เป็นครั้งแรกในบทความชื่อ “The Balanced Scorecard Measures That Drive Perspectives” ซึ่งตีพิมพ์ในวารสาร Harvard Business Review ฉบับเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2535 หลังจากนั้นแนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard ก็ได้เป็นที่นิยมและนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่างๆ ทั่วโลก และวารสาร Harvard Business Review ได้ยกย่องให้ Balanced Scorecard เป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการจัดการที่มีผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจมากที่สุดเครื่องมือหนึ่งในรอบ 75 ปี

ในปี 2536 แคปแลน และนอร์ตันได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard เพื่อให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือขององค์กรในการดำเนินกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จ โดยได้ตีพิมพ์ในบทความที่ 2 ชื่อ “Putting the Balanced Scorecard to Work” ในวารสาร Harvard Business Review ฉบับเดือนกันยายน-ตุลาคม 2536 แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาให้สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการเชิงกลยุทธ์ ตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ การจ่ายค่าตอบแทน การจัดสรรทรัพยากร การงบประมาณ และการวางแผนการดำเนินงาน แนวคิดที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ได้ตีพิมพ์เป็นบทความที่ 3 ชื่อ “Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System” ในวารสาร Harvard Business Review ฉบับเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2539 และจากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของแนวคิด Balanced Scorecard ทำให้ในปี 2539 แคปแลน และนอร์ตันได้ร่วมกันเขียนหนังสือชื่อ “The Balanced Scorecard” โดยมุ่งเน้นการใช้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการจัดการกลยุทธ์ขององค์กร และหนังสือเล่มนี้ได้กลายเป็นหนังสือที่ขายดีที่สุดเล่มหนึ่งและมีการแปลภาษาต่างๆ ถึง 18 ภาษา ต่อมาในปี 2543 แคปแลน และนอร์ตันได้ร่วมกันเขียนหนังสืออีกเล่มชื่อ “The Strategy Focused Organization” โดยนำเสนอว่า Balanced Scorecard ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือในการประเมินผลองค์กรเท่านั้น แต่ได้กลายเป็นเครื่องมือในการกำหนดกลยุทธ์ไปปฏิบัติและเป็นเครื่องมือในการบริหารที่ช่วยทำให้องค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากขึ้น

2.2 ความหมายของ Balanced Scorecard

ในประเทศไทย Balanced Scorecard (BSC) ยังไม่มีศัพท์บัญญัติที่ชัดเจน แต่ปัจจุบันได้มีผู้รู้และนักวิชาการหลายท่านได้ตั้งชื่อเป็นภาษาไทยไว้แตกต่างกัน อาทิ การประเมินผลเชิงดุลยภาพ การประเมินองค์กรแบบสมดุล การวัดผลแบบสมดุล ลิขิตสมดุล ลิขิตดัชนี ดุลดัชนี หรือสมดุลกระดานคะแนน เป็นต้น แต่ก็ยังไม่สามารถหาข้อสรุปที่เป็นคำกลางสำหรับใช้กันโดยทั่วไปอย่างเป็นทางการไม่ได้ ในที่นี้จึงขอใช้คำว่า Balanced Scorecard หรือ บาลานซ์ สกอร์การ์ด เนื่องจากเป็นที่คุ้นเคยกันโดยทั่วไป สำหรับความหมายของ Balanced Scorecard (BSC) อาจอธิบายเพื่อความเข้าใจในเบื้องต้น ดังนี้

พสุ เดชะรินทร์ (2547) BSC : “The Balanced Scorecard as a Strategic Management System” คือ การแปลวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์องค์กรไปสู่ชุดของการวัดผลสำเร็จที่กำหนดกรอบสำหรับการวัดกลยุทธ์และระบบการจัดการ โดยในการวัดผลสำเร็จขององค์กร

จะมี 2 มิติ ทั้งวัตถุประสงค์ด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่สมดุลกัน ซึ่งจะพิจารณาได้ 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

Balanced คือ ความสมดุลของสิ่งต่อไปนี้

1. ความสมดุลทั้งในด้านการเงินและด้านอื่น ได้แก่ ด้านลูกค้า การดำเนินงานภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งก็คือ มุมมอง (Perspectives) ทั้งสี่มุมมองของ BSC นั่นเอง
2. ความสมดุลระหว่างมุมมองในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งมุมมองระยะสั้น คือ การให้ความสำคัญด้านการเงินเป็นหลัก จนละเลยต่อการพัฒนาองค์กรในระยะยาว เช่น ในเรื่องของบุคลากรหรือด้านเทคโนโลยี แต่ BSC เป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารมุ่งให้ความสำคัญทั้งมุมมองระยะสั้น (ด้านการเงิน) และมุมมองในระยะยาวที่แสดงถึงการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร
3. ความสมดุลระหว่างมุมมองภายในและภายนอกองค์กร เพราะ BSC เสนอ มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) จะเป็นการมององค์กรจากมุมมองของตัวลูกค้าทำให้องค์กรทราบว่า อะไร คือ สิ่งที่ถูกคาดหวังหรือต้องการ
4. ความสมดุลระหว่างการเพิ่มรายได้และการควบคุมต้นทุน
5. ความสมดุลระหว่างตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading Indicators) และตัวชี้วัดที่เป็นผล (Lagging Indicators)

Scorecard คือ บัตรคะแนน หมายความว่า มีระบบข้อมูลหรือสิ่งสนับสนุนให้เห็นว่า ตัวชี้วัดในแต่ละด้านนั้นได้ทำจริง ไม่ใช่มีเฉพาะตัวเลข

แคปแลน และนอร์ตัน (อ้างถึงใน ฤทธิ มหาวีรพท์ : 2546) ได้ให้นิยามล่าสุดของ Balanced Scorecard ไว้ว่า “เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and focused)

Have 2003 (อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ 2550:15-47) กล่าวว่า เทคนิคการวัดผลงาน โดยการประเมินแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการวัดผลสำเร็จขององค์กร โดยมีการวัดครอบคลุมในหลายๆ มิติขององค์กร โดย BSC จะเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานขององค์กร ไม่เฉพาะแต่เพียงการวัดผลสำเร็จขององค์กรเท่านั้น แต่จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยผู้บริหารขององค์กรในการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กร และแนวทางที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยให้ความสำคัญทั้งการวัดผลงานในด้านการเงิน และในด้านที่ไม่ใช่การเงิน อันจะทำให้สามารถมองเห็นภาพรวมในการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กรได้และช่วยให้องค์กรสามารถวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

ณรงค์ศักดิ์ บุญยมาลิก ได้ให้ความหมาย Balanced Scorecard คือ เป็นกลยุทธ์ในการบริหารงานสมัยใหม่ และได้รับความนิยมไปทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย Balanced Scorecard ได้ถูกพัฒนาขึ้นเมื่อปี 1990 โดย Drs. Robert Kaplan จาก Harvard Business School และ David Norton จาก Balanced Scorecard Collaborative โดยตั้งชื่อระบบนี้ว่า “Balanced

Scorecard” เพื่อให้ผู้บริหารขององค์กรจะได้รับรู้ถึงจุดอ่อน และความไม่ชัดเจนของการบริหารงานที่ผ่านมา Balanced Scorecard จะช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการองค์กรได้ชัดเจน โดยดูจากผลของการวัดคุณค่าจากทุกมุมมอง เพื่อให้เกิดดุลยภาพในทุกๆ ด้าน มากกว่าที่จะใช้มุมมองด้านการเงินเพียงด้านเดียวอย่างที่องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่คำนึงถึง เช่น รายได้ กำไร ผลตอบแทนจากเงินปันผลและราคาหุ้นในตลาด เป็นต้น การนำ Balanced Scorecard มาใช้ จะทำให้ผู้บริหารมองเห็นภาพขององค์กรชัดเจนยิ่งขึ้น Balanced Scorecard คือ ระบบการบริหารงานและประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร และไม่ใช่ว่าจะเป็นระบบการวัดผลเพียงอย่างเดียว แต่จะเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และแผนกลยุทธ์ (strategic plan) แล้วแปลผลลงไปสู่ทุกจุดขององค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานและแต่ละคน โดยระบบของ Balanced Scorecard จะเป็นการจัดทำแนวทางแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นของกระบวนการทำงานภายในองค์กรและผลกระทบจากลูกค้าภายนอกองค์กรนำมาปรับปรุงสร้างกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพดี และประสิทธิผลดียิ่งขึ้น เมื่อองค์กรได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบ Balanced Scorecard เต็มระบบแล้ว Balanced Scorecard จะช่วยปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ขององค์กรจากระบบ “การทำงานตามคำสั่งหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้สืบทอดกันมา (academic exercise)” ไปสู่ระบบ “การร่วมมือเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร (nerve center of an enterprise)”

ดังนั้น โดยสรุปแล้ว Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่ช่วยให้องค์กรในการแปลจากกลยุทธ์ให้เป็นการปฏิบัติ โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งเป็นขั้นตอนของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators) ขึ้น เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ จึงถือได้ว่า BSC เป็นระบบการวัดผลการดำเนินงานที่ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรสู่การปฏิบัติ และสะท้อนการดำเนินงานในมุมมอง 4 ด้านหลัก คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

2.3 ความสำคัญของ Balanced Scorecard (BSC)

นับตั้งแต่ได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้อย่างจริงจังตั้งแต่ปี 2535 เป็นต้นมา BSC ได้มีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ จนเป็นที่ยอมรับและมีการนำไปใช้ในการบริหารงานอย่างแพร่หลายทั้งในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งนี้เนื่องจาก Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือที่อาจกล่าวได้ว่า มีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กรในหลายประการ คือ

2.3.1 ความสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการประเมินผลองค์กร

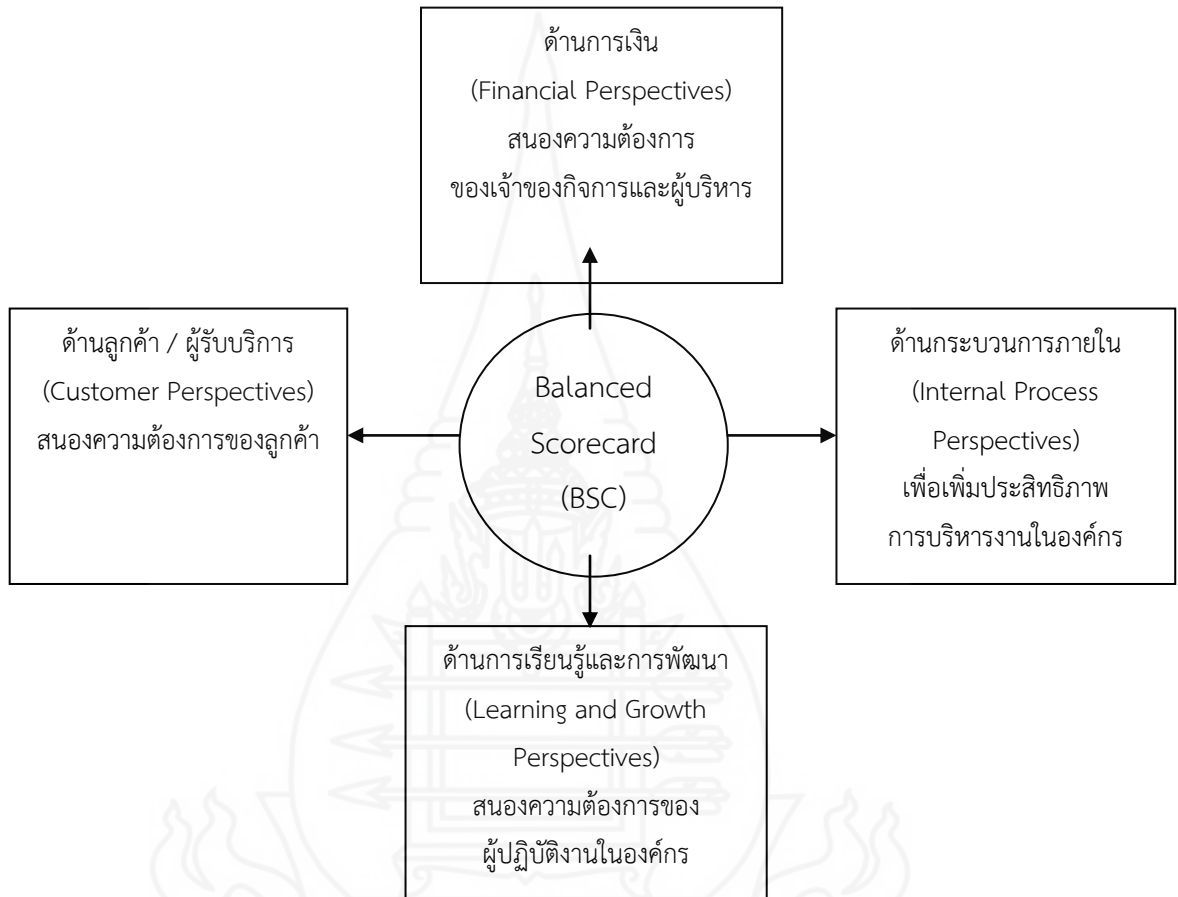
แคปแลน และนอร์ตัน ได้พัฒนา Balanced Scorecard (BSC) ขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรที่ครบถ้วนในมุมมองต่างๆ ที่มีใช้เฉพาะเพียงมุมมองทางการเงินเป็นหลักตามที่เป็นมาในอดีต BSC ที่นำมาใช้ในการประเมินผลองค์กรได้มุ่งเน้นการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุในมุมมองต่างๆ โดยมุมมองพื้นฐานจะประกอบด้วย มุมมอง 4 มุมมอง ได้แก่

- 1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives)
- 2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives)

- 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives)
- 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)

Perspectives)

Balanced Scorecard (BSC) อธิบายได้ดังภาพ



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบ Balanced Scorecard (BSC)

ที่มา : หลักการ Balanced Scorecard (2544)

1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) มุมมองทางด้านการเงิน ถือเป็นปัจจัยดั้งเดิมที่นำมาใช้ในการประเมินองค์กร วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ทางด้านการเงินนั้น มักจะเป็นเรื่องของการเพิ่มรายได้ ลดต้นทุน หรือการเพิ่มความสามารถทางการผลิต เป็นต้น เราสามารถใช้ตัววัดจากหลายๆ ด้าน เช่น ผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนในด้านต่างๆ ถ้าผลตอบแทนดีแสดงว่ามาจากการลงทุนที่ดี ซึ่งก็ย่อมมาจากองค์ประกอบในหลายๆ ด้าน ซึ่งทางด้านการเงินก็เป็นส่วนประกอบที่สำคัญด้วยเหมือนกัน ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลตอบแทนไม่ดี นั้นย่อมหมายถึง การลงทุนที่ไม่ดี ซึ่งอาจจะมีผลมาจากหลายๆ ด้าน เช่น ต้นทุนสูงเกินไป ทำให้ราคาสินค้า หรือสินค้าไม่ตรงกับความต้องการ

ต้องการของตลาด เป็นต้น นอกจากเรื่องของผลตอบแทนแล้วยังรวมถึงเรื่องมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์ด้วย ที่ใช้เป็นตัววัดหลักของมุมมองทางการเงิน

2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) ในด้านของลูกค้า องค์กรจะต้องพิจารณาถึง Customer Value ว่าอะไรที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าหันมาให้ความสนใจในสินค้าหรือบริการขององค์กร เช่นในเรื่องของคุณภาพ ราคา การบริการ การตรงต่อเวลาในการส่งมอบ ฯลฯ เป็นต้น ดังนั้น ดัชนีหลักที่นำมาพิจารณาในการประเมินลูกค้า คือ

(1) ส่วนแบ่งตลาด (Market Share) โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ส่วนแบ่งตลาดเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่สำคัญ

(2) การรักษาลูกค้าเก่า (Customer Retention) เป็นการวัดความสามารถในการรักษาลูกค้าเดิมขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันความสามารถในการรักษาลูกค้าเดิมขององค์กรไว้เป็นสิ่งที่สำคัญมาก จากการวิจัยของบริษัท Datamonitor พบว่า ถ้าองค์กรสามารถรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้เพียงแค่ร้อยละ 5 จะทำให้ผลกำไรเพิ่มขึ้นร้อยละ 80 ต่อปี และในขณะเดียวกันต้นทุนในการได้ลูกค้าใหม่นั้นมีมูลค่าเป็น 6 เท่าของต้นทุนในการรักษาลูกค้าไว้ 1 ราย โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น จำนวนลูกค้าที่สูญหายไปในแต่ละปี หรือจำนวนลูกค้าทั้งหมด หรือรายได้จากลูกค้าเก่าต่อรายได้ทั้งหมด เป็นต้น

(3) การเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) เป็นการวัดความสามารถขององค์กรในการแสวงหาลูกค้าใหม่ โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น จำนวนลูกค้าใหม่ต่อลูกค้าทั้งหมด หรือจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น หรือรายได้จากลูกค้าใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด เป็นต้น

(4) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กร หรือตัวองค์กรเอง ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น ทั้งนี้ มีการพบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจ 1 คนจะบอกต่อไปยังผู้บริโภคอีก 10 คนถึงประสบการณ์ที่ดีของตนเอง โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า หรือจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นต้น

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

อย่างไรก็ดีวัตถุประสงค์หลักทั้ง 5 ประการ เป็นวัตถุประสงค์ที่มีลักษณะเป็นผลลัพธ์ (Outcome or Lags) ซึ่งองค์กรจะทราบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจหรือมีลูกค้าใหม่เมื่อใดก็ต่อเมื่อผ่านเหตุการณ์นั้นมาแล้ว ดังนั้น จึงจำเป็นต้องหาสาเหตุหรือตัวชี้นำ (Drivers or Leads) ที่ทำให้เกิดผลทั้ง 5 ประการ ซึ่งในการหาสาเหตุหรือตัวชี้นำนั้นต้องเริ่มจากการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจนก่อน ดังนั้น ในการจัดทำมุมมองด้านลูกค้า องค์กรจะต้องวิเคราะห์ให้ชัดเจนว่า ใครคือลูกค้าหลักขององค์กร และอะไรคือคุณค่าที่องค์กรจะนำเสนอให้ลูกค้าหลักกลุ่มนั้น เพื่อให้ลูกค้ามีความพอใจ เป็นลูกค้าขององค์กรนานๆ สามารถหาลูกค้าใหม่ได้เพิ่มขึ้น มีส่วนแบ่งตลาดที่สูงขึ้น และทำให้กำไรต่อลูกค้าสูงขึ้น

3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) ภายใต้มุมมองนี้ จะต้องพิจารณาว่าอะไรคือกระบวนการที่สำคัญภายในองค์กรที่จะช่วยทำให้องค์กรสามารถนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ และช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านการเงิน มุมมองนี้จะให้ความสำคัญกับกระบวนการภายในองค์กรที่มีความสำคัญที่จะช่วยนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการโดยสามารถนำแนวคิดในด้านลูกโซ่แห่งคุณค่า (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 การจัดการตารางการเดินทางเพื่อขนส่งสินค้า เป็นต้น

(4) Marketing and Sales ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการชักจูงให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการขององค์กรธุรกิจ เช่น การโฆษณา การจัดรายการส่งเสริมการขาย การจัดทำงานขาย การเลือกสรรช่องทางการจำหน่าย การกำหนดราคา เป็นต้น

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

ก. Procurement ได้แก่ กิจกรรมหรือหน้าที่ในการจัดหาหรือจัดซื้อ input เพื่อเข้ามาใช้ในกิจกรรมหลักต่างๆ แต่ไม่ใช่กิจกรรมในการซื้อ input เหล่านั้น ซึ่ง input เหล่านี้ประกอบด้วยวัตถุดิบ เครื่องจักร และเครื่องมือต่างๆ

ข. Technology Development ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยในการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตัวสินค้าหรือกระบวนการ เช่น กิจกรรมด้านการวิจัยและพัฒนา การพัฒนาและออกแบบสินค้า การเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับองค์กร การแสวงหาเทคโนโลยีจากแหล่งต่างๆ เป็นต้น

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

ง. Firm Infrastructure ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปในองค์กร การวางแผน การบัญชีและการเงิน เป็นต้น

4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives) เป็นมุมมองสุดท้ายภายใต้ Balanced Scorecard แต่เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมาก

โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร และถ้าขาดมุมมองนี้ไป จะทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองอื่นๆ ข้างต้น ภายใต้มุมมองนี้ องค์กรจะต้องพิจารณาว่าในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน องค์กรจะต้องมีการเรียนรู้ พัฒนาและเตรียมตัวโดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองแห่งนี้จะแบ่งเป็น 3 ด้านหลักๆ ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ด้านเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศ และด้านเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ระบบการจูงใจ และโครงสร้างองค์กร

ภายใต้วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรนั้น มีพื้นฐานมาจากการพิจารณาว่า ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในมุมมองอื่นๆ นั้น บุคลากรภายในองค์กรนั้นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด ทำให้องค์กรต่างๆ มักจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล ดังนี้

(1) ทักษะความสามารถของพนักงาน (Skills) ซึ่งมักจะวัดได้ในหลายลักษณะ เช่น จำนวนชั่วโมงที่พนักงานได้รับการอบรมต่อปี หรือการทำ Competency Test หรือการทำ Strategic Skills Coverage (เป็นการสำรวจทักษะที่มีความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กร และพิจารณาว่ามีพนักงานที่มีลักษณะในด้านนั้นๆ เพียงพอหรือยัง) เป็นต้น

(2) ทศนคติและความพึงพอใจของพนักงาน (Attitude and Employee Satisfaction) ซึ่งโดยมากมักจะวัดด้วยการทำสำรวจทัศนคติของพนักงาน

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

มุมมองในการประเมินผลตามแนวทางของ Balanced Scorecard (BSC) ทั้ง 4 มุมมองได้มีการกำหนดขึ้นโดยให้มุมมองทั้ง 4 มีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงเหตุและผล (Cause and effect) โดยองค์กรจะมีกำไรได้ต้องมาจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและได้รับความพึงพอใจ ซึ่งการที่จะหาลูกค้าให้ได้มากและมีความพึงพอใจก็จะต้องมีกระบวนการดำเนินงานภายในที่ดี และการจะมีกระบวนการดำเนินงานภายในที่ดีได้ พนักงานจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีทักษะและความพร้อมในการทำงาน จากความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลตามที่ได้กล่าวมานี้ทำให้ BSC มีความสำคัญและมีความแตกต่างจากเครื่องมือในการประเมินผลทั่วไป

2.3.2 ความสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard (BSC) ได้มีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับจากการเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรมาสู่การเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยได้เริ่มมีการนำเทคนิคใหม่ๆ เกี่ยวกับ BSC มาใช้มากขึ้น อาทิ การจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลของวัตถุประสงค์ต่างๆ ภายใต้มุมมองของ Balanced Scorecard โดยสอดคล้องและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์หลักขององค์กร รวมถึงการมีการกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมายและกิจกรรมที่จะต้องกระทำสำหรับวัตถุประสงค์แต่ละประการ การดำเนินการตามแผนที่ทางกลยุทธ์นี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสื่อสารถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่ผู้บริหารและพนักงานระดับต่างๆ ได้ดีขึ้น ทำให้ทุกคนเห็นภาพของกลยุทธ์ได้ชัดเจน และทราบว่าจะต้องทำอะไร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

2.3.3 ความสำคัญในฐานะที่เป็นระบบในการบริหารองค์กร จากการศึกษา

Balanced Scorecard (BSC) ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการนำ BSC มาใช้ในการประเมินและทบทวนกลยุทธ์ที่ได้มีการดำเนินการไปแล้ว และพยายามหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น โดยอาศัยวิธีการเรียนรู้และศึกษาจากข้อมูลย้อนกลับจากแหล่งต่างๆ BSC จึงเข้ามาช่วยเสริมระบบการบริหารภายในองค์กรให้เป็นลักษณะของวงจร (Loop) ที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง ทำให้ระบบการบริหารขององค์กรมีความชัดเจน สามารถวัดได้และเป็นระบบมากขึ้น กระบวนการในการพัฒนาและจัดทำ Balanced Scorecard ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ ได้แก่ การทำ SWOT Analysis เพื่อให้ได้ทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กรที่ชัดเจน
- 2) กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์หลัก (Strategic Themes) ที่สำคัญขององค์กร
- 3) วิเคราะห์และกำหนดว่า Balanced Scorecard ขององค์กรควรมีทั้งหมดกี่มุมมอง และแต่ละมุมมองควรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร (แนวคิดของ แคปแลน และ นอร์ตัน กำหนดไว้ 4 มุมมองตามลำดับความสำคัญ คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา)
- 4) จัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) ระดับองค์กรโดยกำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้แต่ละมุมมอง โดยพิจารณาว่า ในการที่องค์กรจะสามารถดำเนินงานและบรรลุวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรได้นั้น ต้องบรรลุวัตถุประสงค์ด้านใดบ้าง
- 5) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงต้องมีการประชุมร่วมกัน เพื่อยืนยันและเห็นชอบในแผนที่ทางกลยุทธ์ที่สร้างขึ้น
- 6) ภายใต้วัตถุประสงค์แต่ละประการ ต้องกำหนดรายละเอียดของวัตถุประสงค์ในด้านต่างๆ ทั้งในด้านของตัวชี้วัด ฐานข้อมูลในปัจจุบัน เป้าหมายที่ต้องการบรรลุ รวมทั้งแผนงานกิจกรรมหรือโครงการ (Initiatives) ที่ต้องทำ ซึ่งภายในขั้นตอนนี้สามารถแยกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ ดังนี้
 - (1) การจัดทำตัวชี้วัด
 - (2) การกำหนดเป้าหมาย โดยอาศัยข้อมูลในปัจจุบัน
 - (3) การจัดทำแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่จะต้องทำเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น
- 7) เมื่อจัดทำแผนงานหรือโครงการเสร็จแล้ว สามารถแปลงตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรให้เป็นของผู้บริหารรองลงไป เพื่อให้ผู้บริหารระดับรองๆ ลงไป ได้จัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนงานหรือโครงการหลักและกำหนดตัวชี้วัดให้กับผู้บริหารระดับรองๆ ลงไป เนื่องจาก Balanced Scorecard เป็นหลักการที่มีความยืดหยุ่น

2.4 ประโยชน์ที่ได้จากการนำ Balanced Scorecard ไปใช้

2.4.1 ช่วยให้เห็นผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น

2.4.2 ทำให้องค์กรมุ่งเน้น และให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กร โดยต้องให้เจ้าหน้าที่ทั่วทั้งองค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ขององค์กรมากขึ้น และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

2.4.3 ช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวัฒนธรรมขององค์กร โดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

2.4.4 ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้และเข้าใจงานแต่ละอย่างที่มีที่มาที่ไป อีกทั้งผลของงานตนเองจะส่งผลต่อการดำเนินงานของผู้อื่นและขององค์กรอย่างไร

3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การศึกษาการปกครองท้องถิ่นควรเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นให้ชัดเจนว่าความหมาย ความสำคัญ หลักการแนวคิดพื้นฐาน ตลอดจนลักษณะและองค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจระบบการปกครองท้องถิ่นในลักษณะที่เป็นสากล ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบตลอดจนรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่น

3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นสามารถใช้อำนาจซึ่งกำหนดให้โดยกฎหมายดำเนินการบริหารจัดการกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ และบริการสาธารณะที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ และความสงบเรียบร้อยภายในเขตท้องถิ่นของตนเอง ภายใต้งานหน่วยงาน ผู้บริหาร งบประมาณและบุคลากรของตนเอง แต่ยังคงอยู่ภายใต้ความควบคุมของรัฐบาล มิได้แยกตัวออกเป็นอิสระจากความเป็นรัฐชาติ (nation state) แต่อย่างใด

ในส่วนของที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการปกครองท้องถิ่นนี้มีนักวิชาการได้ให้คำอธิบายเอาไว้มากมาย ซึ่งยกตัวอย่างเช่น หมายถึงการปกครองของหน่วยการปกครองท้องถิ่นซึ่งมีการเลือกตั้งผู้บริหาร ตลอดจนสามารถจัดทำภารกิจของตนเองได้อย่างอิสระโดยไม่ถูกควบคุมจากรัฐบาลหรือภูมิภาค แต่ก็อยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญหรือระบบการปกครองของรัฐบาลกลางมิใช่เป็นรัฐอิสระ หรือหมายถึง รูปแบบการปกครองซึ่งเกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ตอบสนองกับความต้องการและผลประโยชน์ของท้องถิ่น ภายใต้งค์กร ภารกิจและการตัดสินใจของประชาชนในท้องถิ่นเอง

นอกจากนั้น ยังอาจหมายถึง การปกครองของพื้นที่ส่วนหนึ่งของประเทศซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจประชาธิปไตยของรัฐเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (legal right) และมีองค์กรซึ่งมีโครงสร้างตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานของตนเอง (necessary organization) เพื่อ

ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเอง (Robson, 1996, อ้างถึงใน ประหยัด หงส์ทองคำ, 2526, หน้า 10)

โดยสรุปแล้วการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการปกครองประเทศโดยรัฐบาล กระจายอำนาจการบริหารจัดการเกี่ยวกับภารกิจงานแก้ไขปัญหาดังกล่าว ของชุมชนท้องถิ่น โดยมี หมายให้อำนาจให้สามารถดำเนินกิจกรรมและบริการสาธารณะบางอย่างที่จำเป็น และเกิด ประโยชน์ต่อท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้หลักของความยืดหยุ่น คล่องตัวและสอดคล้องกับความต้องการของ ท้องถิ่น โดยมีองค์กรทางการบริหารของท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้ดำเนินการมิใช่การบริหารจัดการโดย องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลหรือตัวแทนรัฐบาลที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค

3.2 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายใต้ระบบการปกครองของแต่ละประเทศส่วนใหญ่จะประกอบด้วย ความ แตกต่างหลากหลายของสภาพภูมิประเทศ ดินฟ้าอากาศ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม เชื้อ ชาติ ภาษาและสภาพปัญหาของพื้นที่ ความแตกต่างหลากหลายนี้ย่อมนำไปสู่ความจำเป็นและความ ต้องการบริหารจัดการวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันออกไป การจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐบาล ซึ่งตั้งอยู่ที่ส่วนกลางจึงมีอาจตอบสนองความต้องการซึ่งแตกต่างกันนั้นได้อย่างมี ประสิทธิภาพและทันที่กับสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่น

นอกจากนี้ ในแง่ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นซึ่งเป็น ผลของประวัติศาสตร์และการสะสมภูมิปัญญาอันยาวนานย่อมก่อให้เกิดเอกลักษณ์และความ ภาคภูมิใจของแต่ละท้องถิ่นในการที่จะดำเนินรอยตามหรืออนุรักษ์วิถีชีวิตเช่นนั้นเอาไว้ ซึ่งการ ดำเนินการจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นอย่างลึกซึ้ง ในแง่นี้เป็นที่ ยอมรับกันว่าประชาชนซึ่งเกิดและอาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ น่าจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจวิถีชีวิต ของชุมชนท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงนำไปสู่แนวคิดเรื่องการปกครองตนเองโดยคน ท้องถิ่นซึ่งพัฒนาเป็นระบบการปกครองท้องถิ่นภายใต้รัฐชาติในภายหลัง

นักวิชาการส่วนหนึ่งมีความเห็นเพิ่มเติมอีกว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานที่ สำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมใน กระบวนการจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการเรียนรู้ในเรื่องของสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนการตรวจสอบ การทำงานของฝ่ายบริหาร ซึ่งประชาชนเลือกไปทำหน้าที่บริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ เป็นไปตามความต้องการของคนส่วนใหญ่ในท้องถิ่น

ดังนั้น เราจึงอาจจำแนกความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นกับ ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

3.2.1 ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความ เจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น

เนื่องจากความแตกต่างหลากหลายของท้องถิ่นที่ได้กล่าวไปแล้ว ดังนั้น การบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไปตลอดจนอนุรักษ์และบำรุงรักษาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นซึ่งอาจ พิจารณาในด้านที่สำคัญ ดังนี้

1) ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่น แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อว่าคนท้องถิ่นย่อมเป็นผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์โดยตรงจากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้นจึงย่อมมีความหวงแหนและจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นให้สามารถใช้อย่างยั่งยืนชั่วลูกชั่วหลาน จิตสำนึกเช่นนี้น่าจะมีสูงกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น หรือคนส่วนกลางส่งไปปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น ดังนั้นจึงควรให้ชุมชนหรือท้องถิ่นได้มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกับทรัพยากรของท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในดิน น้ำ ป่าไม้ หรือทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ

2) ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นเช่นเดียวกันกับการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากร ประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความผูกพันกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ คือ วิถีชีวิตของคนท้องถิ่นซึ่งสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน ดังนั้น จึงน่าจะมีความรักความหวงแหนในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดีงามได้ดีกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น จึงควรให้ท้องถิ่นได้มีบทบาทตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3) ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภค ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความแตกต่างหลากหลายของสภาพท้องถิ่นนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการด้านสาธารณูปโภค ความจำเป็นพื้นฐาน ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความต้องการด้านสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐานอาจเน้นหนักไปที่แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค การเกษตร ในขณะที่ภาคกลางไม่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านการคมนาคมและการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อรองรับกับการจ้างงาน ตลอดจนระบบการจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้นเป็นต้น เมื่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลายกันเช่นนี้การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองกับความต้องการจึงต้องแตกต่างกันออกไป ดังนั้น การให้ท้องถิ่นมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

3.2.2 ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

1) ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งพื้นฐานในการสร้างความรู้ และความเข้าใจระบอบประชาธิปไตย ซึ่งมีหลักการขั้นพื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่า นอกจากนั้น การปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากร เพื่อเข้าสู่การเมืองระดับชาติ ในประเทศที่ระบบพรรคการเมืองและการเลือกตั้งมีความเข้มแข็ง ผู้นำประเทศหรือนักการเมืองระดับชาติมักเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทบาททางการเมืองของคนจากการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาระดับท้องถิ่นหรือผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาก่อนทั้งสิ้น ตัวอย่างเช่น ประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา จำนวนมากพัฒนาตนเองเข้าสู่การเมืองระดับชาติด้วยการก้าวมาจากการดำรงตำแหน่งผู้ว่าการมลรัฐมาก่อน แม้กระทั่งในประเทศไทยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวนมากพัฒนาตนเองมาจากการเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ส.จ.) หรือสมาชิกสภาเทศบาล

2) ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้น นอกเหนือจากนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาล ท้องถิ่นต่างๆ ถือได้

ว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นแหล่งทรัพยากรเป็นแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งผลิตตลอดจนเป็นตลาดที่สำคัญของประเทศ ดังนั้น การพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญเติบโตและมีระบบบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ กรณีของประเทศไทย การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมซึ่งส่วนหนึ่งรัฐได้ดำเนินนโยบายผ่านทางระบบบริหารราชการส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) และระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอ) แล้วพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 35 ของงบประมาณแผ่นดิน นับว่าเป็นเม็ดเงินจำนวนมาก และเมื่อรวมกับรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้เองหรือจากทรัพย์สิน หรือเงินสะสมที่มีอยู่ก็เป็นปริมาณที่เกือบเท่ากับรายจ่ายของรัฐบาลทีเดียว

ดังนั้น ต้องถือว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญในแง่ที่ว่า เป็นแหล่งจ้างงานและเป็นที่มาของกิจกรรมด้านเศรษฐกิจที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ นอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมสูง และมีส่วนสำคัญในการสร้างความเจริญและการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในภาพรวม

โดยสรุปแล้ว การปกครองท้องถิ่นนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งในเขตเมืองและชนบท การพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคมจะเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปกครองท้องถิ่นของประเทศนั้นๆ เป็นประการสำคัญ

3.3 หลักของการปกครองท้องถิ่น

หลักการของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง ลักษณะและองค์ประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้ของการปกครองท้องถิ่นทุกระบบ หากขาดไปหรือมีองค์ประกอบต่างๆ ไม่ครบถ้วนหรือมีองค์ประกอบครบถ้วน แต่ไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ก็ถือว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นไม่สมบูรณ์ ขาดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ในการทำหน้าที่ตามหลักการของการปกครองท้องถิ่นตามแบบสากล

ลักษณะและองค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่นมีอย่างน้อย 3 ประการคือ

3.3.1 ความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (autonomy) ภายใต้ขอบเขตแห่งรัฐธรรมนูญและกฎหมาย

ความเป็นอิสระในการปกครองตนเองภายใต้ขอบเขตแห่งรัฐธรรมนูญและกฎหมาย เป็นหลักการซึ่งถือเป็นหัวใจของการปกครองท้องถิ่นทั่วไป นอกจากนั้นความเป็นอิสระในการปกครองตนเองยังเชื่อมโยงอยู่กับแนวคิดทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาในเรื่อง สิทธิชุมชน (community right) ซึ่งมีทัศนะว่าชุมชนเป็นรากฐานดั้งเดิมของสังคมการเมืองของมนุษย์และดำรงอยู่ก่อนความเป็นรัฐชาติ (nation state) ซึ่งเกิดขึ้นภายหลังชุมชนเป็นเวลานานมาก แม้ว่ารัฐชาติจะมีความจำเป็นในสังคมยุคหลังในแง่ของการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและ

การเมืองของโลกยุคหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรมได้ดีกว่าระบบชุมชนหรือท้องถิ่นแบบดั้งเดิม แต่ในแง่ของการปกครองหรือการจัดระเบียบสังคมภายใน รัฐชาติก็ไม่ควรละเมิดสิทธิความเป็นชุมชนซึ่งเป็นสิทธิดั้งเดิมและมีเหตุผลทางวัฒนธรรมรองรับอยู่ ดังนั้น การผสมผสานแนวคิดเรื่องสิทธิชุมชนกับแนวคิดเรื่องความเป็นรัฐชาติซึ่งเป็นแนวคิดสมัยใหม่เข้าด้วยกันจึงเกิดขึ้นในลักษณะของการผสมผสานและประนีประนอม คือ รัฐชาติยอมรับแนวคิดและการดำรงอยู่ของสิทธิชุมชน ส่วนชุมชนก็ยอมรับความสำคัญและความจำเป็นในการอยู่ภายใต้โครงสร้างของรัฐชาติในแง่ของความมั่นคงและนโยบายหลักซึ่งกำหนดในนามของรัฐชาติ ยอมรับในความเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นรัฐชาติเดียวกัน ยอมรับบทบาทของรัฐชาติในเวทีโลก รวมถึงสัญลักษณ์ที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อแสดงถึงความเป็นรัฐชาติเดียวกัน เช่น ธงชาติ ศาสนา หรือพระมหากษัตริย์ในฐานะประมุขของรัฐชาติซึ่งถือเป็นศูนย์รวมทางจิตใจ แต่ในขณะเดียวกันในส่วนที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียมประเพณี ท้องถิ่นซึ่งไม่กระทบกระเทือนต่อความเป็นเอกภาพและความมั่นคงของรัฐชาติก็ยังคงต้องมอบสิทธิในการดำเนินการนั้นให้กับชุมชนหรือท้องถิ่น ดำเนินวิถีชีวิตของตนได้อย่างเป็นอิสระ ส่วนจะกำหนดความหมายและขอบเขตของความเป็นอิสระไว้เพียงใดและอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับข้อตกลงของแต่ละประเทศว่าจะนิยามบทบาทและภารกิจของความเป็นรัฐชาติไว้อย่างไร โดยข้อตกลงนั้นจะถูกกำหนดเอาไว้ในรัฐธรรมนูญของแต่ละประเทศในหลักทั่วไปหรือแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐว่าอะไรคือบทบาทที่รัฐ (รัฐบาลกลาง) เป็นผู้ดำเนินการและในส่วนใดที่จะมอบอำนาจให้ชุมชนหรือท้องถิ่นมีบทบาทในการปกครองตนเอง เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้กำหนดความสัมพันธ์ดังกล่าวไว้ในหมวด 5 ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐและในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

ภายใต้หลักการแห่งความเป็นอิสระในการปกครองตนเองนี้ ท้องถิ่นอาจดำเนินการใดๆ อันนำมาซึ่งความผาสุก ผลประโยชน์อันชอบธรรมของส่วนรวม คุณภาพชีวิต และความสงบเรียบร้อยภายในท้องถิ่นของตน แต่ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวจะต้องไม่ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ กฎหมายบ้านเมืองหรือนโยบายของรัฐชาติ เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าภายใต้ความเป็นอิสระในการปกครองตนเองมีขอบเขตเพียงใดจึงกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศในส่วนที่เป็นรายละเอียด

การปกครองตนเองและการจัดทำบริการสาธารณะของประชาชนในท้องถิ่นส่วนใหญ่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือองค์กรทางการบริหารที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งโดยทั่วไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสถานะเป็นองค์กรของรัฐตามกฎหมาย การจัดทำบริการสาธารณะตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กฎหมายและระเบียบต่างๆ เช่นเดียวกับองค์กรของรัฐบาลกลาง แต่มีความแตกต่างกันตรงที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นเพื่อการจัดทำภารกิจให้บริการสาธารณะเฉพาะภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเท่านั้น ไม่มีอำนาจครอบคลุมไปทั่วประเทศดังเช่นองค์กรของรัฐบาลกลาง นอกจากนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ขึ้นตรงต่อองค์กรของรัฐบาลกลางผ่านเชิงของสายการบังคับบัญชาเหมือนหน่วยงานของรัฐบาลกลางที่อาจมีภารกิจหรืออาจมีหน่วยดำเนินการอยู่ในภูมิภาคหรือท้องถิ่น (แต่อาจให้ความร่วมมือในเชิงนโยบาย) หากแต่เป็น

องค์กรทางการเมืองที่มีความเป็นอิสระทางการเมืองในตัวเองและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีความสัมพันธ์กัน เท่าเทียมกัน ไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีอำนาจเหนือกว่ากัน เนื่องจากถือว่าท้องถิ่นทุกท้องถิ่นไม่ว่าจะมีขนาดหรือความเจริญทางเศรษฐกิจมากน้อยต่างกันเพียงใด ย่อมมีความสัมพันธ์กันในหลักการแห่งสิทธิชุมชน เช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาหรือปัจเจกบุคคล ไม่ว่าจะร่ำรวยหรือยากดมีเงินอย่างไรก็มีความสัมพันธ์กัน

3.3.2 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย (authority) ขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเป็นเรื่องสำคัญอีกประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะใดๆ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้น กิจกรรมทางการเมืองส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้อำนาจปกครองในการดำเนินการเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะอื่นๆ ของรัฐบาลกลางเช่นกัน ภายใต้หลักการแห่งนิติรัฐ การดำเนินการของรัฐ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในการใช้อำนาจจัดทำบริการสาธารณะใดๆ จะต้องมีความหมายหรือกฎเกณฑ์แห่งกฎหมายรองรับเสมอ มิฉะนั้นจะไม่สามารถดำเนินการใดๆ ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นระบอบย่อยระบอบหนึ่งของรัฐ (ระบบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน) ก็จำเป็นต้องอยู่ภายใต้หลักการเช่นนี้ ดังนั้น การดำเนินการจัดทำภารกิจในการให้บริการสาธารณะซึ่งดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความหมายรองรับการใช้อำนาจของตนเช่นเดียวกับหน่วยงานของรัฐ โดยทั่วไป อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายแห่งรัฐซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจของประชาชนหรือท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่นซึ่งมีผลบังคับเป็นการทั่วไป การกำหนดอำนาจให้กับท้องถิ่นในลักษณะนี้กฎหมายกำหนดไว้เป็นการทั่วไป ครอบคลุมพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมิได้กำหนดเฉพาะท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง เช่นอำนาจว่าด้วยสิทธิชุมชน อำนาจว่าด้วยการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ฯลฯ ซึ่งกำหนดไว้ตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่น (เช่น พระราชบัญญัติต่างๆ ตลอดจนกฎเกณฑ์แห่งกฎหมายหรือกฎหมายลำดับรองต่างๆ ที่ตราขึ้นโดยฝ่ายบริหาร เช่น พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง เป็นต้น)

2) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายแห่งรัฐซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบโดยเฉพาะ กฎหมายลักษณะนี้ได้กำหนดเอาไว้เพื่อให้อำนาจกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของตนเองซึ่งมีความแตกต่างกันตามสภาพของแต่ละท้องถิ่น กฎหมายลักษณะเช่นนี้อาจเรียกว่าเป็น กฎหมายท้องถิ่น เนื่องจากมีผลบังคับใช้เฉพาะภายในท้องถิ่นที่ออกกฎหมายนั้นเท่านั้น ไม่มีผลผูกพันต่อท้องถิ่นอื่นๆ ดังเช่นกฎหมายแห่งรัฐ นอกจากนี้กฎหมายประเภทนี้ถือเป็นกฎหมายลำดับรองซึ่งมีศักดิ์ต่ำกว่ากฎหมายแห่งรัฐ การตรากฎหมายท้องถิ่นจะต้องมีฐานอำนาจของกฎหมายในชั้นที่สูงกว่ารองรับหรืออีกนัยหนึ่งต้องอาศัยอำนาจแห่งกฎหมายแห่งรัฐ ในกรณีของประเทศไทยโดยรวมน่าจะ ขอบัญญัติ เช่น กฎหมายท้องถิ่นที่ออกโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรียกว่า ขอบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งอาจตราโดยอาศัยอำนาจของพระราชบัญญัติ

องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 หรือพระราชบัญญัติอื่น กฎหมายที่ตราโดยเทศบาล เรียกว่า เทศบัญญัติ ซึ่งอาจตราโดยอาศัยอำนาจของพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 เป็นต้น ผลของการมีกฎหมายรองรับการใช้อำนาจนี้ จึงทำให้ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ สามารถปฏิบัติงานใดๆ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นโดยชอบด้วยกฎหมายและถูกต้องตามหลักนิติรัฐ

3.3.3 การมีส่วนร่วมและการควบคุมตรวจสอบของประชาชนในท้องถิ่น

(participation)

การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น หมายถึง การมีส่วนร่วมในการรับรู้ การคิด การตัดสินใจ การลงมือกระทำกิจกรรมบางอย่าง ตลอดจนมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ และการได้รับผลประโยชน์ร่วมกันในลักษณะผลประโยชน์สาธารณะหรือผลประโยชน์ส่วนรวมของท้องถิ่นหรือประชาชนส่วนใหญ่ของท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบการปกครองท้องถิ่น เช่นเดียวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งประเทศเป็นหัวใจสำคัญของระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เนื่องจากจุดมุ่งหมายของการปกครองทุกระบบและทุกระดับย่อมต้องยึดถือเอาผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ การปกครองท้องถิ่นก็เช่นเดียวกันย่อมต้องยึดถือหลักการนี้โดยเคร่งครัด นักวิชาการส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยเป็นเรื่องเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากทั้งระบอบประชาธิปไตยและการปกครองท้องถิ่นต่างยึดถือผลประโยชน์ประชาชนเป็นศูนย์กลางและมีหลักการสำคัญอยู่ที่การมีส่วนร่วมของประชาชนนั่นเอง

ส่วนประเด็นเรื่องการควบคุม ตรวจสอบนับเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นกระบวนการหนึ่งแสดงถึงความเป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริงของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยและเป็นเครื่องป้องกันมิให้ตัวแทนที่ประชาชนเลือกเข้ามา ดำเนินการใดๆ โดยไม่ฟังเสียงของประชาชน ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นก็นับว่าเป็นการบิดเบือนเจตนารมณ์ของระบอบประชาธิปไตย และเจตนารมณ์ของระบบการปกครองท้องถิ่น การตรวจสอบของประชาชนต่อผู้ปกครองนั้น จำเป็นต้องมีวิธีการทั้งทางการเมืองและวิธีการตามกฎหมาย วิธีการทางการเมือง เช่น การเรียกร้อง การชุมนุม การกดดันหรือการใช้ความรุนแรง ส่วนวิธีการตามกฎหมาย หมายถึง การมีระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือกระบวนการตามที่กฎหมายกำหนด หรืออาจเป็นการกำหนดโครงสร้างให้มีการควบคุม ตรวจสอบหรือคานอำนาจระหว่างส่วนต่างๆ ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ดังนั้นในหลักการสากลจึงมักกำหนดให้ประชาชนมีบทบาท หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกผู้บริหาร และตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นด้วย การให้ประชาชนเลือกตั้งผู้บริหารและตัวแทนได้โดยตรง ตลอดจนมีอำนาจหน้าที่ในการเข้าชื่อเสนอกฎหมายของท้องถิ่นและถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นและตัวแทนได้ในกรณีที่ไม่กระทำหน้าที่ตามที่ประชาชนต้องการ

โดยสรุป เป้าหมายของการปกครองท้องถิ่น คือ การกำหนดองค์ประกอบหรือวิธีการที่จะทำให้ท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้มีชีวิตความเป็นอยู่อย่างผาสุก มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างดีที่สุด และหลักเกณฑ์หรือองค์ประกอบทั้ง

3 ประการดังกล่าวข้างต้น ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเป็นหลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น

3.4 เทศบาล

ในที่นี่เป็นการศึกษาวิจัยในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ดังนั้นจึงขอกล่าวเฉพาะการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 (พ.ศ.2440) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 ในส่วนภูมิภาค มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอม ร.ศ.124 (พ.ศ.2448) ขึ้น มีวิวัฒนาการเรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ.2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง มีการกระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น มีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ.2476 โดยการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิกกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ยกเลิกพระราชบัญญัติเดิม ทั้งหมดขณะนี้มีผลบังคับใช้ซึ่งมีการแก้ไขครั้งสุดท้าย โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2553 ในปัจจุบันเทศบาลทั่วประเทศมีจำนวน 2,266 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2555)

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีวัตถุประสงค์ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจพอสมควรและมีความเป็นชุมชนเมือง คือ มีความหนาแน่นของประชากร มีรายได้เพียงพอแก่การบริหารจัดการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง เทศบาล คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของชุมชนที่เป็นเมืองนั่นเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลนี้นับว่ามีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากกระบวนการพัฒนาทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อชุมชนที่เป็นเมืองอยู่แล้วขยายตัวมากขึ้น มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น มีการลงทุนมากขึ้น มีปริมาณการหมุนเวียนของเงิน การจ้างงาน และสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันมีปัญหาในด้านการจัดให้บริการสาธารณะมากขึ้น เช่น การจัดการกับปัญหาการเติบโตของเมือง ปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย การจราจร การพักผ่อนหย่อนใจของคนในเมือง เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทย บทบาทของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดของงบประมาณและบุคลากร การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนอย่างมาก

3.4.1 การจัดตั้งเทศบาล

ท้องถิ่นใดจะจัดตั้งเป็นเทศบาลนั้นให้อาศัยหลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ในส่วนที่ว่าด้วยการจัดตั้งเทศบาล ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุป คือ ต้องเป็นที่ที่มีความเจริญพอสมควรโดยให้พิจารณาจากความเหมาะสมในเรื่องที่ตั้ง จำนวน ความหนาแน่นของประชากร และความเจริญทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้ท้องถิ่นนั้นมีรายได้จากภาษีเพียงพอในการเลี้ยงตนเองและสามารถจัดทำภารกิจตามหน้าที่ที่ตามกฎหมายกำหนดได้โดยสมบูรณ์

3.4.2 ประเภทของเทศบาล

เทศบาลมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

1) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลและมีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลว่า

(1) มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาไม่น้อยกว่า 12 ล้านบาท

(2) มีประชากรในเขตเทศบาลไม่น้อยกว่า 7,000 บาท ขึ้นไป

(3) ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลนั้น

2) เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง โดยระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย และกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเพิ่มเติม ดังนี้

(1) กรณีเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะท้องถิ่นนั้นเป็นเทศบาลเมืองโดยมีต้องพิจารณาหลักเกณฑ์อื่น

(2) กรณีมิได้เป็นที่ตั้งศาลากลาง ให้พิจารณาหลักเกณฑ์ ดังนี้

ก. มีประชากรในเขตที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองไม่น้อยกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตร

ข. มีรายได้เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

ค. มีประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นเทศบาลเมือง

3) เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัติเทศบาล และมีประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นเทศบาลนคร โดยระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย และกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเพิ่มเติม ดังนี้

(1) เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีความหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตร

(2) มีรายได้เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

จะเห็นได้ว่า การกำหนดระดับของเทศบาลเป็น 3 ระดับนั้น เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละท้องถิ่น ท้องถิ่นที่ยังมีความเจริญและมีประชากรไม่มากนักก็ให้มีรูปแบบการปกครองขนาดเล็ก คือ เทศบาลตำบลเนื่องจากเทศบาลระดับนี้ทำภารกิจไม่มากนัก งบประมาณและค่าใช้จ่ายไม่สูงมากเหมาะสมกับรายได้ที่มีอยู่ของท้องถิ่นขนาดเล็ก ในขณะที่ท้องถิ่นที่มีระดับความเจริญมากขึ้น สภาพเศรษฐกิจและสังคมมีความเจริญ มีประชากรมากขึ้น ภารกิจของเทศบาลในสังคมเมืองเช่นนั้นย่อมมีมากขึ้นจำเป็นต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ขึ้น บุคลากรและเครื่องมือทางการบริหารมากขึ้น ในขณะเดียวกันก็ซึ่งงบประมาณเพิ่มขึ้นด้วย ท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลเมืองจึงต้องมีรายได้เพียงพอที่จะทำภารกิจในการให้บริการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งรายละเอียดในเรื่องนี้จะสามารถพิจารณาได้จากมาตรา 50-59 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ซึ่งได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน

3.4.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการจัดให้มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล คือ ต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้บริหารจัดการกับปัญหาของท้องถิ่นตามความต้องการและความจำเป็นของท้องถิ่นด้วยตนเอง ซึ่งแต่ละท้องถิ่นจะมีสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนแตกต่างกันไป ไม่เหมาะสมที่รัฐบาลซึ่งอยู่ในส่วนกลางห่างไกลจากสภาพปัญหาของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นจะเข้าไปคิดตัดสินใจรวมถึงแก้ปัญหาแทนคนในท้องถิ่นซึ่งคุ้นเคยกับสภาพของท้องถิ่น และเข้าใจปัญหาและความต้องการของคนในท้องถิ่นดีที่สุด อย่างไรก็ตามเนื่องจากเทศบาลเป็นรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับชุมชนเมืองซึ่งมีประชากรมากและมีกลุ่มอาชีพที่หลากหลายกว่าชนบทรวมถึงมีสภาพปัญหาของเมืองหรือชุมชนที่สลับซับซ้อนและมีความต้องการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐค่อนข้างมาก ดังนั้น หน้าที่ของเทศบาลจึงค่อนข้างจะมีมากมายและสลับซับซ้อนตามระดับความเจริญของชุมชนในเขตเทศบาลนั้นไปด้วย ความสลับซับซ้อนในหน้าที่ของเทศบาลจะเพิ่มมากขึ้นตามขนาดและระดับของเทศบาล เริ่มจากเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ซึ่งถือเป็นเทศบาลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดและมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ท้องถิ่นที่ซับซ้อนที่สุด ซึ่งในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเท่านั้น

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ดังนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล (เช่น กฎหมายควบคุมอาคาร กฎหมายสาธารณสุข กฎหมายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น)

นอกจากหน้าที่ของเทศบาลตำบลซึ่งกำหนดไว้ตามแห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 50 ซึ่งเทศบาลตำบลทุกเทศบาล ต้องทำแล้วยังกำหนดหน้าที่เพิ่มเติมซึ่งเทศบาลตำบลอาจทำตามความจำเป็นหรือความเหมาะสม โดยกำหนดไว้ในมาตรา 51 ดังนี้

- 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 4) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- 5) บำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

- 6) ให้มีและบำรุง สถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
 - 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างด้วยวิธีอื่น
 - 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 - 9) เทศพาณิชย์ ซึ่งได้แก่ กิจการที่เทศบาลสามารถดำเนินการในฐานะผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการหรือธุรกิจในลักษณะแสวงหากำไรตามที่กฎหมายกำหนด
- จะเห็นได้ว่า กฎหมายได้ให้อำนาจแก่เทศบาลในการทำหน้าที่ต่างๆ เพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างสมบูรณ์ในเกือบทุกด้าน เว้นแต่กิจการบางอย่างซึ่งเป็นเรื่องความมั่นคงของประเทศหรือระบบเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ หรือเรื่องเกี่ยวกับการต่างประเทศซึ่งไม่สามารถมอบหมายให้เทศบาลดำเนินการได้

3.4.4 โครงสร้างทางการบริหารของเทศบาล

เทศบาลประกอบด้วย โครงสร้าง 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

1) สภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชนในเขตเทศบาลนั้นๆ ในการเสนอแนะความเห็น ความต้องการของประชาชนต่อฝ่ายบริหาร รวมถึงทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยการตราเทศบัญญัติ ซึ่งเป็นกฎหมายของเทศบาล เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ตลอดจนตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามกฎหมายและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนั้นๆ

สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวนซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายดังนี้

(1) จำนวนสมาชิก

ก. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็นสองเขตๆ ละ 6 คน

ข. สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็นสามเขตๆ ละ 6 คน

ค. สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็นสี่เขตๆ ละ 6 คน

(2) ที่มาและคุณสมบัติของสมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2545 ซึ่งมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดทุกประการ สมาชิกสภาเทศบาลถือเป็นตัวแทนของประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล และมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

(3) การพ้นจากตำแหน่งของสมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลอาจพ้นตำแหน่งหรือสิ้นสุดสมาชิกภาพลงได้ในหลายกรณี ดังนี้

ก. ออกตามวาระ (4 ปี) หรือมีการยุบสภาเทศบาล

ข. ตาย

ค. ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

- ง. ขาดคุณสมบัติ หรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 15 วรรคสอง
- จ. ขาดประชุมสภาเทศบาลรวมสามครั้งติดต่อกันโดยไม่มีเหตุผลอัน

สมควร

ฉ. กระทำการต้องห้ามตามมาตรา 18 ทวิ (เป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่เทศบาลนั้นเป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้แก่เทศบาล หรือที่เทศบาลนั้นจะกระทำ)

ช. สภาเทศบาลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่าจะมีความประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่เทศบาล หรือกระทำการอันเสื่อมเสียประโยชน์ของสภาเทศบาล โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ เข้าชื่อเสนอให้สภาเทศบาลพิจารณาและมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ให้สมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติ

ซ. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงเห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียง เพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

การพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาล กรณีตาม (ซ) เป็นกรณีที่น่าสนใจเป็นพิเศษ ทั้งนี้ เนื่องจากกฎหมายมีเจตนาที่จะให้ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริงสามารถควบคุมตัวแทนของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องรอให้หมดวาระ และเป็นการยืนยันถึงความเป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริงของประชาชน ซึ่งจะทำให้ตัวแทนของประชาชนต้องตระหนักในบทบาทหน้าที่และพันธะสัญญาของตนที่มีต่อประชาชน

(4) ประธานสภาเทศบาล สภาเทศบาลหนึ่งๆ ให้ประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาลอย่างละหนึ่งคน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่ในการดำเนินกิจการของสภาเทศบาลตามระเบียบว่าด้วยการประชุมสภาเทศบาลหรือกิจการอื่นๆ อันเป็นหน้าที่ของสภาเทศบาล ซึ่งได้แก่

- ก. การบริหารหรือในกิจการซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาล
- ข. การเสนอร่างเทศบัญญัติ
- ค. การตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีในกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ง. การตั้งคณะกรรมการสามัญ หรือคณะกรรมการวิสามัญ เพื่อกระทำกิจการหรือสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใดๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล แล้วรายงานต่อสภาเทศบาล

จ. เสนอให้มีการออกเสียงประชามติ ในกิจการต่างๆ ที่อาจกระทบถึงผลประโยชน์ของเทศบาล หรือประชาชนในท้องถิ่น

ช. เปิดอภิปรายทั่วไปโดยไม่มีการลงมติ เพื่อให้นายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีชี้แจง

ในปีหนึ่งๆ สภาเทศบาลมีสมัยประชุมสี่สมัย โดยสมัยประชุมสมัยหนึ่ง มีกำหนดไม่เกิน 30 วันแต่อาจขยายเวลาต่อไปอีกได้ โดยการอนุญาตของผู้ว่าราชการจังหวัด นอกจากนี้ในกรณีมีความจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ของเทศบาล ประธานสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี หรือสมาชิกสภาเทศบาลไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของสมาชิกเท่าที่มีอยู่ อาจขออนุญาตผู้ว่าราชการจังหวัดให้มีการเปิดประชุมสมัยวิสามัญได้ โดยมีสมัยประชุมวิสามัญไม่เกินสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีจำเป็นก็อาจขออนุญาตขยายเวลาต่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้ การประชุมสภาเทศบาลต้องมีสมาชิกสภาเทศบาลมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของสมาชิกเท่าที่มีอยู่ จึงจะถือว่าครบองค์ประชุม การลงคะแนนเสียงในการประชุมให้ใช้เสียงข้างมากเป็นเกณฑ์ กรณีมีเสียงเท่ากันให้ประชาชนในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มได้อีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาดมติที่ประชุม การประชุมสภาเทศบาลให้เป็นการเปิดเผย เว้นแต่กรณีนายกเทศมนตรี หรือสมาชิกสภาเทศบาลรวมกันไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกที่มาประชุมร้องขอให้ประชุมลับ ประธานสภาเทศบาลก็อาจจัดให้ประชุมลับได้โดยไม่ต้องขอมติของสภาเทศบาล

2) นายกเทศมนตรี เป็นผู้บริหารสูงสุดของเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 มีหน้าที่ดำเนินการบริหารกิจการซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สำเร็จเรียบร้อยตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลและถูกต้องตามกฎหมายทั้งปวงที่เทศบาลต้องถือปฏิบัติ นายกเทศมนตรีถือเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของเทศบาลอย่างยิ่ง หากเทศบาลใดได้นายกเทศมนตรีที่มีความรู้ความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต เห็นประโยชน์ของท้องถิ่นเป็นที่ตั้ง ก็ย่อมนำพาเทศบาลนั้นให้เจริญรุ่งเรือง เป็นที่พึงของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ในทางตรงกันข้ามหากได้นายกเทศมนตรีที่ขาดความรู้ความสามารถ ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้องเป็นหลัก ก็จะทำให้เทศบาลนั้นๆ ไม่พัฒนา ไม่สามารถแก้ปัญหาของประชาชนให้ลุล่วงตามเจตนารมณ์ของท้องถิ่นได้

(1) คุณสมบัติของนายกเทศมนตรี เทศบาลแต่ละแห่ง มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2545 ซึ่งมีคุณสมบัติที่สำคัญดังนี้

- ก. อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ ในวันเลือกตั้ง
- ข. สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา
- ค. ไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษา หรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

ง. เคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งถูกให้พ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบ

นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งมีวาระ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้งและจะดำรงตำแหน่งได้ไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน หากจะสมัครรับเลือกตั้งนายกเทศมนตรีใหม่ ต้องรอให้

พ้นระยะเวลา 4 ปีหลังจากการพ้นตำแหน่งสมัยที่สอง ก่อนที่นายกเทศมนตรีจะเข้ารับหน้าที่จะต้องแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลภายในสามสิบวันนับจากวันที่ได้มีการประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี การแถลงนโยบายนี้จะต้องกระทำโดยเปิดเผยโดยมีเอกสารประกอบการแถลงนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรแจกให้กับสมาชิกสภาที่เข้าประชุมทุกคนด้วย การแถลงนโยบายนี้จะไม่มีการลงมติรับหลักการหรือไม่รับหลักการโดยสภาเทศบาลแต่อย่างใด หากนายกเทศมนตรีไม่สามารถแถลงนโยบายต่อสภาได้ ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจทำหนังสือให้นายกเทศมนตรีจัดทำนโยบายเป็นหนังสือแจกให้กับสมาชิกสภาเทศบาลก็ได้ กรณีเช่นนี้ถือว่านายกเทศมนตรีได้แถลงนโยบายต่อสภาแล้ว การแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรีจะต้องกระทำปีละหนึ่งครั้ง และต้องปิดประกาศไว้ ณ ที่เปิดเผยที่สำนักงานด้วย

(2) อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี มาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

ก. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติและนโยบายของรัฐบาล

ข. สั่ง อนุญาต อนุมัติ เกี่ยวกับราชการของเทศบาล

ค. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งบุคคลภายนอกซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล และมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด (หากจะแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลคนใด สมาชิกผู้นั้นต้องลาออกจากการเป็นสมาชิกสภาเทศบาลเสียก่อน) เป็นรองนายกเทศมนตรีเพื่อช่วยเหลือนายกเทศมนตรีในการบริหารกิจการของเทศบาลได้ตามขนาดของเทศบาล ดังนี้

เทศบาลตำบล แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

เทศบาลเมือง แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

เทศบาลนคร แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นอกจากนี้อาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีไม่ใช่สมาชิกสภาเทศบาล ดังนี้

เทศบาลตำบล แต่งตั้งได้รวมกันไม่เกิน 2 คน

เทศบาลเมือง แต่งตั้งได้รวมกันไม่เกิน 3 คน

เทศบาลนคร แต่งตั้งได้รวมกันไม่เกิน 5 คน

วางระเบียบ เพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ง. รักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ

จ. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของนายกเทศมนตรี

นอกจากนี้นายกเทศมนตรียังเป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบในการบริหารกิจการเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างของเทศบาลด้วย ส่วนรองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี และที่ปรึกษานายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายงาน โดยทำเป็นหนังสือมอบอำนาจ นอกจากนั้นเทศบาลหนึ่งๆ ให้มี

ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างของเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรีรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ หรืองานที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

จ. เสนอร่างเทศบัญญัติและร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี รวมถึงร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเพื่อขออนุมัติต่อสภาเทศบาล

จะเห็นได้ว่า นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ทางการบริหารต่อเทศบาลค่อนข้างมาก คล้ายกับเป็นนายกเทศมนตรีของประเทศเล็กๆ มีอำนาจหน้าที่ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และเกี่ยวข้องกับงานประจำตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่ง อำนาจหน้าที่ในเรื่องการกำหนดนโยบายที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย นายกเทศมนตรีควรต้องเป็นผู้วิสัยทัศน์ นอกจากจะต้องเข้าใจสภาพปัญหาของท้องถิ่นของตนเองเป็นอย่างดี ยังจะต้องเข้าใจสภาพแวดล้อมทางการบริหารอื่นๆ เช่นทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์ หรือนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล แผนพัฒนาจังหวัดหรือยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดหรือแม้กระทั่งแผนพัฒนาอำเภอหรือแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง นายกเทศมนตรีที่ดีจะต้องสามารถบูรณาการยุทธศาสตร์ทุกระดับเข้าด้วยกันและสามารถกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลของตนให้เหมาะสมสอดคล้องกันหรือไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งต้องเป็นผู้มองการณ์ไกลว่าในอนาคตอีก 5 ปี หรือ 10 ข้างหน้า ทิศทางของประเทศหรือของจังหวัดจะไปในทิศทางใด และเทศบาลจะเตรียมการหรือความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนั้นภายใต้จุดแข็งและข้อจำกัดที่มีอยู่อย่างไร จึงจะทำให้การจัดทำนโยบายหรือแผนงานโครงการต่างๆ ของเทศบาลดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและจะส่งผลให้ประชาชนในเขตเทศบาลนั้นได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

นอกจากนั้น นายกเทศมนตรีควรจะต้องมีความเป็นนักประชาธิปไตย กล่าวคือ ต้องพยายามสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด เนื่องจากเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น คือต้องการให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการของตนเองซึ่งสำคัญอยู่ที่การมีส่วนร่วมของประชาชนนั่นเอง นายกเทศมนตรีที่ดีควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการของเทศบาลให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยใช้หลัก 6 ร่วม ดังนี้

ร่วมรับรู้ ข้อมูลข่าวสารทั้งหมดของเทศบาลต้องโปร่งใส และตรวจสอบได้ เป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น เช่น ข้อมูลโครงการสำคัญๆ งบประมาณต่างๆ เป็นต้น

ร่วมคิด เปิดโอกาสหรือมีเวทีให้คนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการคิด เช่น ก่อนจะทำแผนพัฒนาเทศบาล ควรมีการร่วมปรึกษาหารือกับประชาชนในลักษณะเวทีสาธารณะ หรือจัดประชาพิจารณ์โครงการสำคัญๆ ของเทศบาล ซึ่งกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนค่อนข้างมาก

ร่วมตัดสินใจ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมตัดสินใจ ว่าควรจะทำหรือไม่ควรทำ โดยเฉพาะโครงการขนาดใหญ่ หรือโครงการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ร่วมทำ การดำเนินการของเทศบาล ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำ เช่น การรณรงค์เรื่องยาเสพติด กีฬา การท่องเที่ยว จราจร อาชญากรรม เป็นต้น

ร่วมตรวจสอบ ความโปร่งใสเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการที่ดี
ทุกโครงการควรมีตัวแทนประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน

ร่วมรับผลประโยชน์ โครงการใดๆ ของเทศบาล ประชาชนในท้องถิ่นควรเป็น
ผู้ร่วมรับผลประโยชน์โดยทั่วถึงกัน มิใช่ให้ผลประโยชน์ตกอยู่กับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และเป็นลักษณะ
ผูกขาดอยู่เฉพาะกลุ่มนั้น

นายกเทศมนตรีควรเป็นนักบริหาร เนื่องจากกิจกรรมทางการบริหารของ
เทศบาลค่อนข้างมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นทุกขณะ ตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ
ตามความเจริญเติบโตของประเทศ ตั้งแต่ปี 2549 งบประมาณแผ่นดินไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 จะต้อง
ถูกถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจะทำให้มีเม็ดเงินจำนวนมากถูกจัดสรรให้กับองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น และเทศบาลน่าจะเป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นลำดับแรกๆ ที่จะได้ส่วน
แบ่งของงบประมาณ ทั้งนี้เนื่องจาก สภาพความซับซ้อนและปัญหาของเมืองซึ่งต้องใช้เงินจำนวนมาก
ในการแก้ปัญหาตนเอง ในส่วนนี้หากนายกเทศมนตรีขาดความรู้ความสามารถทางการบริหาร ไม่ว่าจะ
จะเป็นความรู้เรื่องนโยบาย แผนงาน งบประมาณ การประเมินผล โครงการรวมทั้งการบริหารงาน
บุคคลแล้วเทศบาลนั้นจะขาดประสิทธิภาพ ยากที่จะสามารถเป้าหมายตามแผนที่วางไว้

นายกเทศมนตรีควรเป็นผู้มีความรู้ในด้านกฎหมาย เนื่องจากเทศบาลถือเป็น
หน่วยงานของรัฐ ซึ่งระบบการปฏิบัติงานยังต้องอยู่ภายใต้กฎหมายเช่นเดียวกับหน่วยงานส่วนกลาง
และภูมิภาค กฎหมายหลายฉบับกำหนดให้นายกเทศมนตรีเป็นเจ้าพนักงาน เช่น กฎหมายวิธี
พิจารณาความอาญาและกฎหมายที่มีลักษณะเป็นกฎหมายปกครองต่างๆ ซึ่งกำหนดอำนาจทาง
ปกครองให้นายกเทศมนตรีในการอนุมัติ อนุญาต ระวัง เปลี่ยนแปลง เพิกถอน อันมีลักษณะเป็น
คำสั่งทางปกครองซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนตลอดเวลา หากนายกเทศมนตรีไม่มีความรู้ทางด้าน
กฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายปกครองแล้ว โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดนำไปสู่การร้องเรียน
หรือฟ้องทางคดีทางปกครอง ย่อมมีโอกาสเป็นไปได้สูงมาก ในที่สุดอาจเกิดผลเสียหายต่อเทศบาล
หรือตัวนายกเทศมนตรีอย่างมาก

3.4.5 การคลังและงบประมาณของเทศบาล

การคลังของเทศบาล หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการหารายได้ การใช้
จ่ายเงินและการบริหารทรัพย์สินของเทศบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด การคลังของเทศบาลนับเป็นหัวใจ
สำคัญของการบริหารงานของเทศบาลให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายและแผนงานของเทศบาล
นอกจากนั้นยังเป็นตัวกำหนดบทบาทของเทศบาลด้วย

1) รายได้ของเทศบาล

มาตรา 66 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง
(ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 กำหนดว่า เทศบาลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

- (1) ภาษีอากร ตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- (2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- (3) รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
- (4) รายได้จากการสาธารณูปโภค และเทศพาณิชย์
- (5) พันธบัตรหรือเงินกู้ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

- (6) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่างๆ
- (7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (8) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- (9) รายได้อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้

การกู้เงินจากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่างๆ เทศบาล จะกระทำได้อต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาลและได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแล้ว ส่วยรายได้ที่เป็นรายได้หลักของเทศบาล ได้แก่ รายได้จากภาษีอากรตามที่กฎหมายกำหนดและรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด รายได้จากภาษีอากรตามที่กฎหมายกำหนดให้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก. รายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเอง เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย เป็นต้น

ข. รายได้ที่ส่วนราชการอื่นจัดเก็บและแบ่งให้เทศบาล เช่น ภาษี การค้า (VAT) ภาษีสรรพสามิต ภาษีล้อเลื่อน เป็นต้น

รายได้ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นอกจากภาษีอากรแล้ว ได้แก่ รายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งจะจัดสรรให้กับเทศบาล โดยคิดจากจำนวนรายหัวของประชากรในเขตเทศบาลนั้น

รายได้อื่นๆ ของเทศบาล นอกเหนือจากนี้เป็นรายได้เล็กน้อยและไม่แน่นอน เว้นแต่เทศบาลบางแห่งซึ่งมีระบบการบริหารกิจการที่ดี อาจมีรายได้ประจำจากทรัพย์สินของเทศบาล และรายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์ เช่น รายได้จากตลาดสด หรือการเก็บค่าเช่าอาคารพาณิชย์ โรงแรม หอประชุม หรือการให้เช่าที่ดินเพื่อการพาณิชย์ เป็นต้น

2) รายจ่ายของเทศบาล

มาตรา 67 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 กำหนดว่า เทศบาลอาจมีรายจ่ายดังต่อไปนี้

- (1) เงินเดือน
- (2) ค่าจ้าง
- (3) เงินตอบแทนอื่นๆ
- (4) ค่าใช้สอย
- (5) ค่าวัสดุ
- (6) ค่าครุภัณฑ์
- (7) ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ
- (8) เงินอุดหนุน
- (9) รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมาย หรือระเบียบของ

กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

การใช้จ่ายเงินของเทศบาลจะต้องจัดทำเป็นกฎหมายเรียกว่า เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และกรณีมีความจำเป็นในการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มเติม อาจจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมประจำปี หรือร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย

เพิ่มเติมประจำปีให้สภาเทศบาลพิจารณาให้ความเห็นชอบ และส่งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา หากผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบก็ส่งให้นายกเทศมนตรีลงนามประกาศใช้ต่อไป

ขั้นตอนการเสนอร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการบริหารงานของนายกเทศมนตรีค่อนข้างมาก เนื่องจากจะต้องมีการชี้แจงรายละเอียดการจัดทำแผนงานและงบประมาณของปีที่จะมีการนำเสนอของบประมาณนั้นต่อสภาเทศบาลอย่างละเอียด หากสภาเทศบาลไม่เห็นชอบในหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณนั้น ความยุ่งยากทางการบริหารก็จะเกิดขึ้นกับเทศบาลและนายกเทศมนตรีได้เช่นเดียวกับกรณีขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เนื่องจากจะต้องมีขั้นตอนที่ยุ่งยากหลายประการตามมาและอาจส่งผลถึงความล่าช้าของการดำเนินการตามแผนงาน โครงการต่างๆ ที่กำหนดไว้ก็เป็นได้

แม้ว่านายกเทศมนตรีจะมาจากกาเลือกตั้งโดยตรง ซึ่งถือเป็นรูปแบบที่ฝ่ายบริหารมีอำนาจมาก แต่สภาเทศบาลก็มีบทบาทในการคานอำนาจกับฝ่ายบริหารอยู่พอสมควรซึ่งกระบวนการในการเสนอร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรืองบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม เป็นไปตามมาตรา 62 ตรี และมาตรา 62 จัตวา แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2545

ในประเด็นของการบริหารและจัดการทรัพย์สินของเทศบาล เพื่อให้เกิดรายได้แก่เทศบาลก็อาจดำเนินการได้ โดยการตราเป็นเทศบัญญัติ เรียกว่า เทศพาณิชย์ ซึ่งอาจดำเนินการในเชิงพาณิชย์ภายในเขตเทศบาลหรือนอกเทศบาลก็ได้ ทั้งนี้โดยได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาลและได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีมหาดไทย

นอกจากนั้นเทศบาลอาจทำกิจการร่วมกับบุคคลอื่นได้ โดยก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค โดยเทศบาลต้องถือหุ้นเกินกว่าร้อยละห้าสิบของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ และได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

3.4.6 การควบคุมเทศบาล

แม้ว่าเทศบาลจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งตามหลักการกระจายอำนาจแล้วรัฐธรรมนูญจะให้อิสระในการบริหารก็ตามเหตุผลที่จำเป็นต้องมีการควบคุมเทศบาลเนื่องจากประเทศไทยปกครองในระบบรัฐเดี่ยว การปกครองทุกรูปแบบยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเพียงการกระจายอำนาจทางการบริหารบางส่วน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเข้าถึงปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้นเท่านั้น กฎหมายอนุญาตให้ทำภารกิจได้ภายใต้กรอบของกฎหมายและแนวนโยบายแห่งรัฐเท่านั้น ดังนั้น คำว่าการควบคุมจึงมีความหมายเพียงการควบคุมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้อยู่ภายใต้กฎหมายเท่านั้น มิได้หมายความถึงการควบคุม บังคับบัญชาซึ่งเป็นลักษณะของการรวมอำนาจ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้มีหลักประกันว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องบริหารงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ไม่สามารถกระทำการในลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนได้ ซึ่งก็คือเจตนารมณ์ของกฎหมายนั่นเองซึ่งหลักการสำคัญของการควบคุมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ควบคุมให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย ควบคุมเท่าที่จำเป็นและเน้นประโยชน์ของประชาชนเป็นประการสำคัญ

ในส่วนของการควบคุมองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นเทศบาลนั้น กฎหมายได้บัญญัติไว้ในมาตรา 71-75 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2545 ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุปได้ ดังนี้

1) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดที่เทศบาลตั้งอยู่ควบคุมดูแลเทศบาลในจังหวัดนั้น ให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่โดยถูกต้องตามกฎหมายรวมถึงให้แนะนำตักเตือนและตรวจสอบการดำเนินงานกิจการใดๆ ของเทศบาลอันจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่เทศบาลและประชาชนในเขตเทศบาลนั้น

2) ให้นายอำเภอที่เทศบาลตั้งอยู่ เป็นผู้ช่วยเหลือผู้ว่าราชการจังหวัดในการควบคุมดูแลเทศบาลในเขตอำเภอ ให้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย พร้อมทั้งแนะนำ ตักเตือน ตรวจสอบการดำเนินงานกิจการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย

3) นายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้มีการเพิกถอนหรือระงับการดำเนินการใดๆ ของเทศบาล ซึ่งเห็นว่าไม่เป็นไปตามกฎหมายหรือสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน หรือเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือสวัสดิภาพของประชาชน นอกจากนั้นกรณีสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้บริหารเทศบาลมีความประพฤติในการจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่ศักดิ์ศรีตำแหน่ง แก่เทศบาลหรือแก่ราชการหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้สมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้บริหารพ้นจากตำแหน่งได้หรือเสนอให้มีการยุบสภาเทศบาล แล้วให้มีการเลือกตั้งใหม่ภายในสี่สิบห้าวันก็ได้ กรณีนี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยรวมถึงผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอถือเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางทำหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบการดำเนินการของเทศบาล

4. การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

เทศบาลตำบลเวียงฝาง ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเวียงฝาง เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

4.1.1 ที่ตั้งและลักษณะของชุมชน

เทศบาลตำบลเวียงฝาง ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 4 หมู่ที่ 14 ตำบลเวียง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของจังหวัดเชียงใหม่ ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107 โดยมีระยะทาง 153 กิโลเมตร พื้นที่ในชุมชนเทศบาลตำบลเวียงฝางมีเส้นทางคมนาคมสายหลัก คือ ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 107 (เชียงใหม่-ฝาง) และทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1089 (ฝาง-ท่าตอน) ใช้เป็นเส้นทางติดต่อกับชุมชนใกล้เคียงภายในจังหวัด ได้แก่ อำเภอไชยปราการ และอำเภอแม่เมาะ โดยมีเส้นทางรพช. หมายเลข 11017 สายตำบลเวียงไปตำบลม่อนปิ่น เป็นถนนสายหลัก ระดับตำบลที่ใช้ในการติดต่อกับพื้นที่ชุมชนโดยรอบ ทั้งนี้จะมีถนนโครงข่ายแยกเข้าสู่ทุกหมู่บ้านของตำบลเวียง สามารถเดินทางได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ยังมีเส้นทางเลียบเมืองฝาง เป็นเส้นทางระบายนการจราจรของอำเภอฝางอีกเส้นทางหนึ่ง มีพื้นที่สูงกว่าระดับน้ำทะเล 470 เมตร มีการตั้งบ้านเรือนรวมกันเป็นกลุ่มก้อนอย่างหนาแน่น ตามเส้นทางคมนาคมสายหลักและสายรอง รวมทั้งถนนและซอย

ภายในชุมชนทุกซอย ศูนย์กลางของชุมชนจะอยู่บริเวณตอนกลางของชุมชน ซึ่งเป็นที่ตั้งของศูนย์ราชการ สถานศึกษา รวมทั้งตลาดสด มีอาคารพาณิชย์กระจายตัวอย่างต่อเนื่องบริเวณสองฝั่งถนนสายหลักภายในชุมชนไปจนถึงเขตเทศบาล โดยมีพื้นที่พักอาศัยกระจายตัวอยู่ตามพื้นที่ตอนในตามถนนหรือซอยในชุมชน การขยายตัวจะกระจายตัวไปตามเส้นทางคมนาคมส่วนใหญ่บริเวณตอนกลาง และตอนเหนือจะมีการเกาะตัวของชุมชนต่อเนื่องออกไปนอกเขตเทศบาล ส่วนตอนใต้จะมีขยายตัวเฉพาะบริเวณสองฝั่งถนนของทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107 เนื่องจากยังไม่มีโครงข่ายระบบถนนเกิดขึ้น กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะเป็นกิจการค้าขาย การพาณิชย์ซึ่งเป็นศูนย์รวมการบริการให้กับชุมชนโดยรอบ นอกจากนี้ชุมชนเทศบาลตำบลเวียงฝางมีการขยายตัวของพื้นที่พักอาศัยในลักษณะบ้านจัดสรรเกิดขึ้นในหลายพื้นที่ เพื่อรองรับความต้องการที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝางอีกส่วนหนึ่งด้วย

4.1.2 อาณาเขต

ทิศตะวันตก หลักเขตที่ 1 ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ติดต่อกับ หมู่ที่ 7 ตำบลเวียง

ทิศเหนือ หลักเขตที่ 2 และหลักเขตที่ 3 ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ติดต่อกับ หมู่ที่ 14

ตำบลเวียง

ทิศตะวันออก หลักเขตที่ 4 ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ติดต่อกับ หมู่ที่ 6 ตำบลเวียง

ทิศใต้ หลักเขตที่ 5 และหลักเขตที่ 6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 ติดต่อกับ หมู่ที่ 1 และหมู่

ที่ 10 ตำบลสันทราย

4.1.3 พื้นที่รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลเวียงฝางมีพื้นที่การปกครอง 2.714 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,693.75 ไร่ ประกอบด้วย 5 หมู่บ้าน 12 ชุมชน ดังนี้

1) หมู่ที่ 2 บ้านป่าบง แบ่งเป็น 4 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนป่าบง ชุมชนเทพอำนวย ชุมชนใหม่ไผ่ทอง และชุมชนต้นฮ้าง

2) หมู่ที่ 3 บ้านหนองอึ่ง แบ่งเป็น 2 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนพระนางสามผิว และชุมชนแจ่งหัวริน

3) หมู่ที่ 4 บ้านสวนดอก แบ่งเป็น 2 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนสวนดอกและชุมชนเจดีย์งาม

4) หมู่ที่ 5 บ้านต้นหนูน แบ่งเป็น 2 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนต้นหนูน และชุมชนปิ่นนาราม

5) หมู่ที่ 9 บ้านสันป่าไหนด แบ่งเป็น 2 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนสันป่าไหนด และชุมชนไผ่ล้อม

4.1.4 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือน

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 2	880	993	1,873	883
หมู่ที่ 3	600	661	1,261	598
หมู่ที่ 4	556	654	1,210	691
หมู่ที่ 5	932	975	1,907	944
หมู่ที่ 9	381	450	831	350
รวม	3,349	3,733	7,082	3,466

4.2 ข้อมูลด้านโครงสร้างพื้นฐาน

4.2.1 การคมนาคม

เทศบาลตำบลเวียงฝางมีเส้นทางการคมนาคมไปมาระหว่างจังหวัดเชียงใหม่เป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์ (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107 ถนนโชตนา) ห่างจากตัวจังหวัดไปทางทิศเหนือเป็นระยะทาง 153 กิโลเมตร ส่วนถนนและซอยซึ่งใช้คมนาคมระหว่างหมู่บ้านในเขตเทศบาลมีทั้งถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรัง ปริมาณรถที่สัญจรไปมาในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝางจะคับคั่งมากในวันพุธ เนื่องจากมีประชาชนในอำเภอฝางและอำเภอข้างเคียงเดินทางมาจับจ่ายซื้อของที่ตลาดนัด ส่วนในวันปกติการสัญจรไปมาสะดวก มีสัญญาณไฟจราจรในเขตเทศบาล 4 จุด ได้แก่ จุดแรก ตรงสี่แยกกลางเวียง, จุดที่สอง ตรงสี่แยกพระนางสามผิว, จุดที่สาม ตรงสี่แยกสวนดอก และจุดที่สี่ ตรงสี่แยกสันป่าไหนด-ไผ่ล้อม อีกทั้งยังมีการตราเทศบัญญัติ เรื่อง จัดระเบียบการจอดยานยนต์ พ.ศ.2544 ไว้แล้ว โดยมีผลบังคับใช้ตามกฎหมายตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 เพื่อเป็นการจัดระเบียบการจราจร

4.2.2 การประปา

สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง ปริมาณครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ประมาณ 1,953 ครัวเรือน น้ำประปาที่ผลิตได้ 170 ลูกบาศก์เมตร/ชั่วโมง

4.2.3 การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝางมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน

4.2.4 การสื่อสารและโทรคมนาคม

ในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝางมีศูนย์โทรคมนาคม ดังนี้

- ที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ 2 แห่ง
- สำนักงานโทรคมนาคม 1 แห่ง
- ระบบเสียงตามสายทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาล
- ระบบกระจายเสียงไร้สายของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

- วิทยุสื่อสาร คลื่นความถี่ 162.550 MHz ข่ายรอง 162.150 MHz
นามเรียกขาน “ศูนย์พิรุณ”

4.2.5 ลักษณะการใช้ที่ดิน

การใช้ประโยชน์จากที่ดินในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง ส่วนใหญ่จะเป็น
อาคารพาณิชย์ ดังนี้

- พื้นที่พักอาศัย	800	ไร่
- พื้นที่พาณิชย์กรรม	300	ไร่
- พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ	100	ไร่
- พื้นที่ตั้งสถานศึกษา	45	ไร่
- พื้นที่อุตสาหกรรม	12	ไร่
- พื้นที่เกษตรกรรม	313	ไร่
- สวนสาธารณะ/นันทนาการ	50	ไร่
- พื้นที่ว่าง	76	ไร่

4.3 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

4.3.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ/รายได้ประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝางประกอบอาชีพค้าขายเป็นส่วนใหญ่
บริเวณศูนย์กลางชุมชนประกอบไปด้วย หน่วยงานราชการ ร้านค้าและตลาดสด มีการเกาะกลุ่มของ
ชุมชนในเขตพักอาศัยผสมกับการค้าขายสินค้าตามแนวถนนโชตนาเรื่อยไปถึงสี่แยกพระนางสามผิว
เลี้ยวขวาไปตามถนนท่าแพไปจนถึงเขตเทศบาล

4.3.2 การเกษตรกรรม

เกษตรกรในพื้นที่มีการเพาะปลูก ข้าว เป็นส่วนใหญ่ พื้นที่การเกษตรในเขต
เทศบาล มีดังนี้ หมู่ที่ 4 จำนวน 32 ไร่, หมู่ที่ 5 จำนวน 239 ไร่ และหมู่ที่ 9 จำนวน 42 ไร่

4.3.3 การพาณิชย์กรรม

1) สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

สถานีบริการน้ำมัน	1	แห่ง
ร้านค้าทั่วไป	350	แห่ง
ตลาดสด	5	แห่ง
ร้านตัดผม	51	แห่ง

2) สถานประกอบการด้านบริการ

โรงแรม	30	แห่ง
ธนาคาร	9	แห่ง
สถานที่จำหน่ายอาหาร	13	แห่ง
สถานบริการ	1	แห่ง

3) สถานประกอบการเทศบาล

โรงฆ่าสัตว์	1	แห่ง
สถานธนาภิบาล	1	แห่ง

4.3.4 การอุตสาหกรรม

ตารางที่ 2.2 ลักษณะการประกอบการอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง

ที่	อุตสาหกรรม	ที่ตั้ง	จำนวนแรงงาน (คน)
1	โรงฆ่าทำใบชาถาวร	560 หมู่ 2	30
2	โรงฆ่าทำใบชาตั้งเชียง	456 หมู่ 2	30
3	โรงฆ่าทำใบชาเชียงมิ่ง	142 หมู่ 3	30
4	โรงฆ่าทำใบชามิ่งดี	222 หมู่ 5	40
5	โรงฆ่าทำใบชา	229 หมู่ 3	20
6	โรงฆ่าทำใบชา	515 หมู่ 5	20
7	โรงฆ่าทำใบชา	206 หมู่ 5	30
8	โรงงานทำขนมปังใหม่ท่าแพ	92 หมู่ 3	10
9	โรงงานทำขนมปังน้องใบ	514 หมู่ 5	20
10	โรงงานทำขนมปัง	144 หมู่ 5	10
11	โรงงานผลิตไอศกรีมสวนฝาง	168 หมู่ 2	10

4.3.5 การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวในเขตเทศบาล ได้แก่

- 1) อนุสาวรีย์พระเจ้าฝางพระนางสามผิว น้ำบ่อชาวาวา เป็นสถานที่ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของเมืองฝางในอดีต ห่างจากสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงฝางเพียง 1 กิโลเมตร
- 2) วัดต้นรุ้ง (วัดจองตง) และวัดจองแป้น (วัดจองออก) เป็นวัดที่มีรูปแบบของศิลปะดั้งเดิมของชาวไทยใหญ่
- 3) วัดเจดีย์งาม เป็นวัดที่มีความสวยงามรูปแบบศิลปะสมัยใหม่ มีความโดดเด่นที่อุโบสถซึ่งสร้างด้วยไม้สักทองทั้งหลัง ตั้งอยู่ข้างสำนักงานสาธารณสุขอำเภอฝาง เยื้องที่ว่าการอำเภอฝาง

4.4 ข้อมูลด้านสังคม

4.4.1 การศึกษา

ในปี พ.ศ.2555 เทศบาลตำบลเวียงฝาง มีโรงเรียนในสังกัด จำนวน 1 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง มีจำนวนห้องเรียนทั้งสิ้น ห้อง มีจำนวนครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งสิ้น คนและมีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 189 คน

ตารางที่ 2.3 จำนวนห้องเรียน จำนวนครูและจำนวนนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลตำบลเวียงฝาง ปีการศึกษา 2555

ที่	โรงเรียน/ศูนย์เด็กเล็ก	จำนวน ห้องเรียน	จำนวน			จำนวน นักเรียน
			ครู	บุคลากร ทางการ ศึกษา	รวม	
1	โรงเรียนเทศบาลเวียงฝาง	5	4	1	5	136
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3	1	7	8	53
รวม		8	5	8	13	189

4.4.2 ศาสนา

- 1) วัดในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง มีจำนวนทั้งสิ้น 8 แห่ง ได้แก่
 - (1) วัดเทพอำนวย
 - (2) วัดปิ่นนาราม
 - (3) วัดเจดีย์งาม
 - (4) วัดต้นรุ้ง
 - (5) วัดจองแป้น
 - (6) วัดพระบาทอุดม
 - (7) วัดศรีดอนชัย และ
 - (8) วัดกลางทุ่ง
- 2) สำนักสงฆ์ มีจำนวน 1 แห่ง
- 3) โบสถ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 8 แห่ง
- 4) มัสยิด มีจำนวน 1 แห่ง
- 5) ศาลเจ้า มีจำนวน 1 แห่ง

4.4.3 ประเพณีของอำเภอฝางได้สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาพบเห็น

นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนเป็นอย่างมาก ประเพณีต่างๆ ถือเป็นเอกลักษณ์ที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาสัมผัสบรรยากาศของอำเภอฝาง และมีความปรารถนาที่จะเข้าร่วมประเพณี เทศกาลและงานบุญต่างๆ โดยในแต่ละเดือนมีประเพณีงานบุญที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 2.4 ช่วงเวลาการจัดประเพณีเทศกาลและงานบุญต่างๆ ในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง

เดือนตามปฏิทินล้านนา	เดือน	ประเพณี
เดือนที่ 1 (เถิง)	ตุลาคม	ประเพณีออกพรรษาไทยใหญ่ (ปอยออกหว่า หรือปอยเหลินสิบเอ็ด)และประเพณีสลาภัต (ตานก้วยสลาภ)
เดือนที่ 2 (ยี่)	พฤศจิกายน	ประเพณีลอยกระทง (ประเพณียี่เป็ง)
เดือนที่ 3 (อ้าย)	ธันวาคม	ทอดผ้าป่า
เดือนที่ 4	มกราคม	ประเพณีถวายทานข้าวใหม่
เดือนที่ 5	กุมภาพันธ์	ประเพณีตั้งธรรมหลวงเทศน์มหาชาติ
เดือนที่ 6	มีนาคม	ประเพณีบวชลูกแก้ว (ปอยส่งลอง)
เดือนที่ 7	เมษายน	ประเพณีสงกรานต์ (ป่าเวณีย์ใหม่เมือง)
เดือนที่ 9	มิถุนายน	ประเพณีบวงสรวงศาลหลักเมืองฝาง
เดือนที่ 10	กรกฎาคม	ประเพณีหล่อเทียน, ถวายเทียนพรรษา
เดือนที่ 12	กันยายน	ประเพณีสลาภัต (ตานก้วยสลาภ)

4.4.4 การสาธารณสุข

เทศบาลตำบลเวียงฝางมีสถานพยาบาลในสังกัด จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขเฉลิมพระเกียรติฯ นอกจากนี้ ยังเป็นที่ตั้งของสถานพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลฝาง เป็นโรงพยาบาลขนาด 190 เตียง

4.4.5 ชุมชน

เทศบาลตำบลเวียงฝางได้ประกาศจัดตั้งชุมชน จำนวน 12 ชุมชน ได้แก่ หมู่ที่ 2 บ้านป่าบง ประกอบด้วยชุมชน

1. ชุมชนเทพอำนวย กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้

ทิศเหนือ ถนนป่าบง ซอย 3

ทิศใต้ ถนนกองกาด

ทิศตะวันออก แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 3 ถึงหลักเขตที่ 4)

ทิศตะวันตก แนวเขตกำแพงโบราณ

2. ชุมชนป่าบง กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้

ทิศเหนือ แนวเขตเทศบาล (หลักเขตที่ 2 ถึงหลักเขตที่ 3)

ทิศใต้ ถนนป่าบง ซอย 3

ทิศตะวันออก แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 3 ถึงหลักเขตที่ 4)

ทิศตะวันตก ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107

3. ชุมชนต้นฮ้าง กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้

ทิศเหนือ แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 4 ถึงหลักเขตที่ 5)

ทิศใต้ ถนนเทพอำนวย

ทิศตะวันออก ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107
 ทิศตะวันตก แนวเขตกำแพงโบราณ และถนนสนามกีฬา
 4. ชุมชนใหม่ไผ่ทอง กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้
 ทิศเหนือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107
 ทิศใต้ ติดต่อแนวเขตชุมชนเทพอำนวย
 ทิศตะวันออก รางน้ำตัววีระหว่างแนวเขตเทศบาลกับองค์การบริหาร

ส่วนตำบลเวียง

ทิศตะวันตก แนวเขตกำแพงโบราณ
 หมู่ที่ 3 บ้านหนองอึ่ง ประกอบด้วยชุมชน
 1. ชุมชนพระนางสามผิว กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้
 ทิศเหนือ แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 1 ถึงหลักเขตที่ 2)
 ทิศใต้ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107
 ทิศตะวันออก แนวเขตกำแพงโบราณ และสนามกีฬา
 ทิศตะวันตก ลำน้ำใจ
 2. ชุมชนแจ่งหัวริน กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้
 ทิศเหนือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107
 ทิศใต้ ลำน้ำใจ
 ทิศตะวันออก แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 4 ถึงหลักเขตที่ 5)
 ทิศตะวันตก ลำน้ำใจ
 หมู่ที่ 4 บ้านสวนดอก ประกอบด้วยชุมชน
 1. ชุมชนสวนดอก กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้
 ทิศเหนือ แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 1 ถึงหลักเขตที่ 2)
 ทิศใต้ จดร่องเหมืองข้างโรงพยาบาลฝาง
 ทิศตะวันออก จดลำน้ำใจและทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107
 ทิศตะวันตก แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 1 ถึงหลักเขตที่ 6)
 2. ชุมชนเจดีย์งาม กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้
 ทิศเหนือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107
 ทิศใต้ ลำน้ำใจ
 ทิศตะวันออก แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 4 ถึงหลักเขตที่ 5)
 ทิศตะวันตก ลำน้ำใจ
 หมู่ที่ 5 บ้านต้นหนูน ประกอบด้วยชุมชน
 1. ชุมชนต้นหนูน กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้
 ทิศเหนือ จดลำน้ำใจ
 ทิศใต้ จดร่องเหมืองข้างโรงพยาบาลฝาง
 ทิศตะวันออก จดถนนแจ่งหัวริน และถนนหายยา
 ทิศตะวันตก จดทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107

2. ชุมชนปิ่นนาราม กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้

ทิศเหนือ จดลำน้ำใจ

ทิศใต้ จดถนนต้นหนูน-สันป่าไหนด

ทิศตะวันออก แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 4 ถึงหลักเขตที่ 5)

ทิศตะวันตก จดถนนหายยา

หมู่ที่ 9 บ้านสันป่าไหนด ประกอบด้วยชุมชน

1. ชุมชนสันป่าไหนด กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้

ทิศเหนือ จดร่องเหมืองข้างโรงพยาบาลฝาง

ทิศใต้ จดลำน้ำแม่มาว

ทิศตะวันออก แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 4 ถึงหลักเขตที่ 5)

ทิศตะวันตก จดทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107

2. ชุมชนไผ่ล้อม กำหนดแนวเขตไว้ดังนี้

ทิศเหนือ แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 1 ถึงหลักเขตที่ 2)

ทิศใต้ จดลำน้ำแม่มาว

ทิศตะวันออก จดทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 107

ทิศตะวันตก แนวเขตเทศบาล (ช่วงหนึ่งของหลักเขตที่ 4 ถึงหลักเขตที่ 5)

4.5 ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

4.5.1 สภาพภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลเวียงฝางตั้งอยู่ทางตอนบนของประเทศไทยทำให้ได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ จึงมีลักษณะภูมิอากาศเป็น ลมมรสุม มี 3 ฤดู คือ

1) ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน มีนาคม-พฤษภาคม มีอากาศค่อนข้างร้อน อุณหภูมิระหว่าง 29-40 องศาเซลเซียส

2) ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน-ตุลาคม มีฝนตกชุก ปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ยต่อปีประมาณ 1.4-7 มิลลิเมตร

3) ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม-กุมภาพันธ์ มีอากาศหนาวจัด อุณหภูมิเฉลี่ยโดยประมาณ 2-9 องศาเซลเซียส

4.5.2 แหล่งน้ำ คลอง ลำธาร ห้วย จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ แม่ น้ำมาว และ ลำห้วยแม่ใจ

4.5.3 ปริมาณขยะ ภายในเขตเทศบาลมีปริมาณขยะ 10 ตันต่อวัน

4.6 ข้อมูลด้านการเมืองการบริหาร

4.6.1 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหาร

โครงสร้างของเทศบาลตำบลเวียงฝางเป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดให้เทศบาลประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร

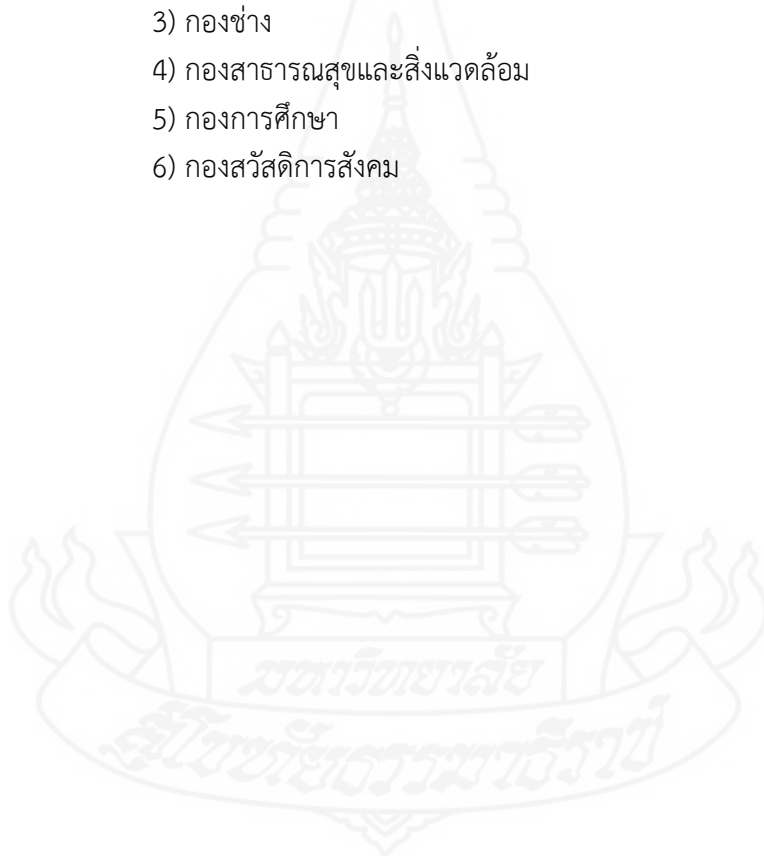
1) ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 12 คน ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน โดยจะอยู่ในวาระ 4 ปี มีหน้าที่

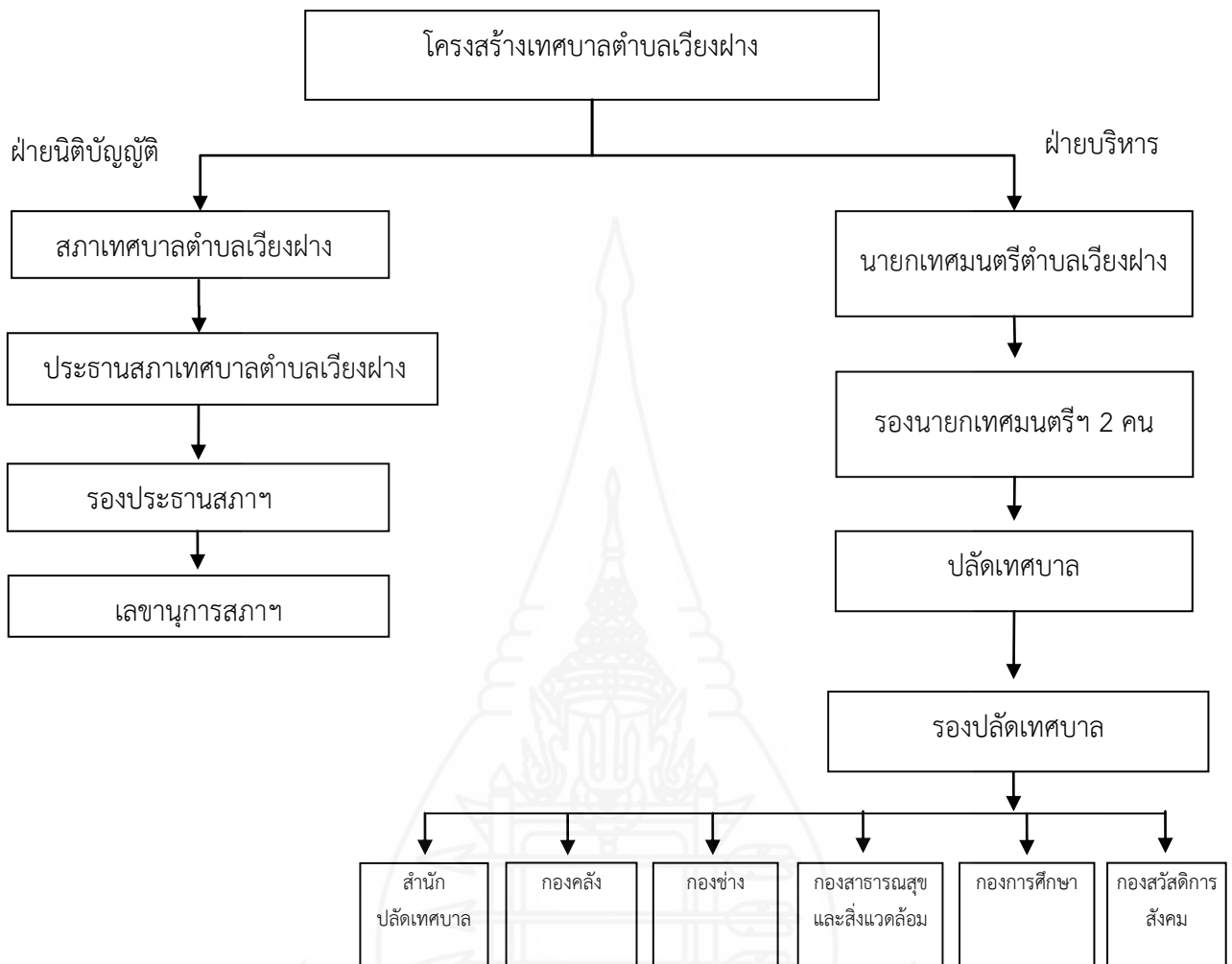
ทางนิติบัญญัติ ได้แก่ การเสนอแนะและพิจารณาร่างเทศบัญญัติสภาเทศบาลซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติโดยตรง และหน้าที่ในการควบคุมฝ่ายบริหาร ได้แก่ การตั้งกระทู้ถาม การเป็นคณะกรรมการสามัญประจำสภาเทศบาล และการเปิดอภิปราย โดยปกติแล้ว สภาเทศบาลจะมีประธานสภาและดูแลการประชุมในสภาเทศบาลให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2) ฝ่ายบริหาร หรือนายกเทศมนตรี ฝ่ายบริหารของเทศบาล ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน ทำหน้าที่ในการบริหารงานภายในเทศบาลตำบลเวียงฝาง

4.6.2 โครงสร้างส่วนราชการ และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการภายในของเทศบาลตำบลเวียงฝาง แบ่งออกเป็น 6 ส่วนราชการ ดังนี้

- 1) สำนักปลัดเทศบาล
- 2) กองคลัง
- 3) กองช่าง
- 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 5) กองการศึกษา
- 6) กองสวัสดิการสังคม





ภาพที่ 2.2 โครงสร้างเทศบาลตำบลเวียงฝาง

ตารางที่ 2.5 ตารางแสดงจำนวนบุคลากรของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

ส่วนราชการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง	รวม
1. สำนักปลัดเทศบาล	11	7	30	48
2. กองคลัง	8	1	4	13
3. กองช่าง	4	4	15	23
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3	1	15	19
5. กองการศึกษา	4	-	15	19
6. กองสวัสดิการสังคม	2	-	3	5
รวม	32	13	82	127

(ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2556)

1. สำนักปลัดเทศบาล มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 2 ฝ่าย และมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1.1 ฝ่ายอำนวยการ

1) งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่รับผิดชอบ

- งานการบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง
- งานบรรจุแต่งตั้ง โอนย้าย และเลื่อนระดับ
- งานการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก และการคัดเลือก
- งานทะเบียนประวัติ และบัตรประวัติคณะเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล

พนักงานและลูกจ้าง

- งานปรับปรุง ประสิทธิภาพ ในการบริหารงานบุคคล
- งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี
- งานแจ้งมติคณะกรรมการพนักงานเทศบาลหรือหนังสือสั่งเกี่ยวกับการ

บริหารงานบุคคลต่างๆ

- งานขออนุมัติปรับปรุงตำแหน่งและอัตรากำลัง
- งานพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษา ดูงาน การศึกษาต่อ
- งานพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง การให้บำเหน็จความชอบ

เป็นการพิเศษ

- งานสวัสดิการพนักงาน/ลูกจ้าง
- งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่นๆ
- งานดำเนินการทางวินัย
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) งานนิติการ

- งานกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมาย ร่าง และพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

- งานจัดทำนิติกรรมรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย
 - งานสอบสวน ตรวจสอบพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาล และการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์
 - งานดำเนินการทางวินัย
 - งานสอบสวนเปรียบเทียบการกระทำที่ละเมิดเทศบัญญัติ
 - รับเรื่องร้องทุกข์หรืออุทธรณ์
 - ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเร่งรัดตรวจสอบติดตามผล การชี้แจง ทำความเข้าใจตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมสรุปรายงานผลการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
 - ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนวินัย การสอบสวนความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
 - การตรวจพิจารณาการรายงานดำเนินการสอบสวนรวมถึงการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการกระทำผิดวินัย และเสริมสร้างพัฒนาเพื่อป้องกันการกระทำผิดวินัย
 - ตรวจสัญญา ตรวจบันทึกการต่อท้ายสัญญา
 - การตราเทศบัญญัติที่มีมิใช่เรื่องงบประมาณประจำปี
 - การพิจารณาร่างระเบียบ และคำพิพากษาต่างๆที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาล
 - ให้คำปรึกษาด้านระเบียบ ข้อกฎหมายแก่หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาล
 - ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการจังหวัด พนักงานสอบสวนในการว่าต่างหรือแก้ต่างคดีอาญา คดีแพ่ง
 - ประสานงานเพื่อให้สำนักงานอัยการจังหวัดแก้ต่างคดีแพ่งและคดีอาญาให้แก่พนักงานเทศบาลและลูกจ้างที่ถูกฟ้องในการปฏิบัติราชการตามหน้าที่
 - ติดตามภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้ายที่ค้างชำระ
 - การผ่อนชำระค่าภาษี การยึดและขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างชำระภาษี รวมถึงการส่งเรื่อง ผู้ค้างชำระภาษีให้สำนักงานอัยการสูงสุดกว่าต่างคดี ดำเนินคดีล้มละลายและการดำเนินการบังคับคดีต่างๆ ให้แก่เทศบาล
 - งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 3) งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
- งานรวบรวมวิเคราะห์ และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวางแผน และการประเมินผลตามแผนทุกระดับ
 - งานจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณา วางแผนของเทศบาลและหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง
 - งานวิเคราะห์และพยากรณ์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมืองและความพอเพียงของบริการสาธารณสุขภาค
 - งานวิเคราะห์และคาดคะเนรายได้-รายจ่ายของเทศบาลในอนาคต

- งานจัดทำและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนา ระยะปานกลาง แผนพัฒนา 5 ปี และแผนประจำปี
- งานวิเคราะห์ ความเหมาะสมของโครงการ เพื่อสนองหน่วยงานหรือองค์กร ที่เกี่ยวข้อง
- งานประสานงานกับหน่วยงานในเทศบาล และหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการ สาธารณูปการในเขตเทศบาล และหน่วยงานใกล้เคียงเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลงานตามแผน

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4) งานประชาสัมพันธ์

- งานเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล
- งานเผยแพร่สนับสนุนผลงาน นโยบายของเทศบาล จังหวัด และรัฐบาล
- งานเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น
- งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวบรวม ข้อคิดเห็นของประชาชน หรือปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อเสนอแนะฝ่าย บริหารพิจารณาวางหลักเกณฑ์ปรับปรุง และแก้ไขระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและ สัมพันธ์กับนโยบายของประเทศ

- งานรวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์

- งานสารนิเทศ

- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5) งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ

- ปฏิบัติงานขั้นต้นเกี่ยวกับการเขียนคำสั่งให้เครื่องจักรประมวลผลทำงาน ภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยใกล้ชิด และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2 ฝ่ายปกครอง

1) งานทะเบียนราษฎร

- งานตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร
- งานจัดเตรียมข้อมูลราษฎร และผู้มีสิทธิเลือกตั้งสำหรับการเลือกตั้ง
- งานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- งานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- งานป้องกันและระงับอัคคีภัย
- งานวิเคราะห์และพิจารณาทำความเข้าใจ สรุปรายงาน เสนอแนะ รวมทั้ง ดำเนินการด้านกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยธรรมชาติและสาธารณภัยอื่น เช่น อุทกภัย วาตภัย
- งานตรวจสอบ ควบคุมดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการ ป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่างๆ
- งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน
- งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร
- งานการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3) งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง

- งานตรวจสอบและจัดระเบียบในตลาดสด หาบเร่ แผงลอย รวมทั้งกิจการ
ค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- งานควบคุมตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ ข้อบังคับ
และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- งานศึกษาและวิเคราะห์ข่าว เพื่อเสนอแนะ วางแผน หรือโครงการที่
เกี่ยวข้องกับความมั่นคงแห่งชาติ

- งานประสานงานกับจังหวัด และอำเภอ ในการรักษาความสงบเรียบร้อย
และความมั่นคง

- งานมวลชนต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรมลูกเสือชาวบ้าน ฯลฯ
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) งานธุรการ

- งานสารบรรณของเทศบาล
- งานดูแลรักษาจัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อ
และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

- งานประสานราชการกับหน่วยงานต่างๆ ที่ขอความร่วมมือ
- งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง
- งานจัดทำคำสั่ง และประกาศของเทศบาล
- จัดทำคู่มือการค่าใช้จ่ายตามงบประมาณของสำนักปลัดเทศบาล
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. กองคลัง มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 5 งาน และมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

2.1 งานการเงินและบัญชี

- ตรวจสอบฎีกาเบิกจ่ายเงินทุกประเภท
- ขออนุมัติถอนเงินต่างๆ จากคลังจังหวัด
- ทำรายงานเงินคงเหลือประจำวันลงบัญชีเงินสดรับ
- ลงทะเบียนเงินรายรับ รับเงินรายได้ของเทศบาลเพื่อบาลเพื่อฝากธนาคารเป็น
ประจำทุกวัน

2.2 งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

- ควบคุมดูแลรักษาทรัพย์สิน
- ทำรายงานการจัดซื้อ จัดจ้างตามงบประมาณประจำปี
- ตรวจสอบทรัพย์สินคงเหลือ
- คุมทะเบียนจ่ายพัสดุทุกประเภท

- คุมทะเบียนเงิน ประกันสัญญา หนังสือค้ำประกันสัญญา

2.2 งานผลประโยชน์

- ควบคุมดูแลรักษาทรัพย์สิน
- ทำรายงานการจัดซื้อจัดจ้างตามงบประมาณประจำปี
- ตรวจสอบทรัพย์สินคงเหลือ
- คุมทะเบียนจ่ายพัสดุทุกประเภท
- คุมทะเบียนเงิน ประกันสัญญา หนังสือค้ำประกันสัญญา

2.3 งานแผนที่ภาษี

- ออกสำรวจข้อมูลพร้อมปรับปรุงข้อมูล ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้เป็นปัจจุบัน
- ปรับข้อมูลโปรแกรมงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
- ปรับปรุงแผนที่ในงานของแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
- จัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินต่างๆของงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

2.5 งานธุรการ

- รับ-ส่ง ลงทะเบียน แยกประเภท และจัดส่งหนังสือเอกสารให้หน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง

- เก็บและค้นหาหนังสือ
- กรอกแบบฟอร์มและโต้ตอบหนังสืออย่างง่าย
- ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลขและตัวหนังสือ
- พิมพ์และคัดสำเนาหนังสือเอกสาร
- ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและคัดลอกรายงานต่างๆ

3. กองช่าง มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 งาน และมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

3.1 งานสำรวจ/ออกแบบ มีหน้าที่เกี่ยวกับออกแบบ เขียนแบบคำนวณทางด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม และมัณฑนศิลป์ งานวางโครงการ จัดทำผัง และควบคุมการก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม และมัณฑนศิลป์ งานตรวจสอบแบบแปลน การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร งานสำรวจหาข้อมูลรายละเอียดเพื่อคำนวณออกแบบงานก่อสร้างต่างๆ งานประมาณราคาค่าก่อสร้าง งานจัดทำผังเมืองรวม งานควบคุมแนวเขตถนน ทางสาธารณะ และที่ดินสาธารณะประโยชน์ งานตรวจสอบโครงการพัฒนาผังเมือง และควบคุมให้ปฏิบัติตามผังเมืองรวม งานเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 งานสาธารณูปโภคมีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้าและสิ่งติดตั้งอื่นๆ งานซ่อมบำรุง งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่ งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ งานให้คำปรึกษา แนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับการก่อสร้าง งานควบคุมพัสดุ งานด้านโยธา งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ งานดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ พันธุ์ไม้ต่างๆ งานจัดทำ คู่มือรักษาเรือนเพาะชำและขยายพันธุ์ไม้ต่างๆ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.4 งานเครื่องยนต์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานตรวจสอบก่อนการส่งซ่อมบำรุงยานพาหนะ และเครื่องจักรกล งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.5 งานไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานซ่อมบำรุงการไฟฟ้า ในเขตเทศบาล งานสำรวจออกแบบและคำนวณอุปกรณ์ไฟฟ้า งานติดตั้งไฟฟ้า ในงานรัฐพิธี ประเพณี และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.6 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณประจำกองช่าง การประสานงานกับกองต่างๆ ภายในเทศบาลและภายนอกเทศบาล งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 9 งาน และมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

4.1 งานศูนย์บริการสาธารณสุข มีหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลตามอำนาจหน้าที่ การป้องกันโรคไม่ติดต่อ โดยการคัดกรองผู้สงสัยป่วยด้วยโรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคมะเร็ง การรณรงค์ป้องกันการลดอุบัติเหตุ

4.2 งานแผนงานสาธารณสุข มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนด้านสาธารณสุข จัดทำแผนงานโครงสร้างสาธารณสุข ประสานแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ประเมินผลนิเทศติดตามผลงานด้านสาธารณสุขและการรายงานข้อมูลด้านสาธารณสุขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกังาน

4.3 งานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านสุขศึกษา อนามัยโรงเรียน อนามัยแม่และเด็ก วางแผนครอบครัว โภชนาการ และงานสาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.)

4.4 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลอาหาร งานฉาปนสถาน การควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและมลภาวะ งานควบคุมกิจการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้เป็นไปตามเทศบัญญัติตำบลเวียงฝาง

4.5 งานเผยแพร่ฝึกอบรม มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ การโฆษณาเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านสาธารณสุข งานด้านวิชาการ งานจัดประชุมสัมมนาอบรมโครงการต่างๆ งานตรวจสอบข่าวสารให้สื่อมวลชนและหน่วยงานต่างๆ

4.6 งานสัตวแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมโรงฆ่าสัตว์ การฆ่าสัตว์และโรงฆ่าสัตว์ ควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ป้องกันโรคติดต่อเชื้อและอันตรายหรือเหตุรำคาญจากสัตว์

4.7 งานควบคุมโรคติดต่อ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานป้องกันโรคเอดส์งานป้องกันโรคไข้เลือดออก งานป้องกันโรคติดต่อทั่วไป งานควบคุมแมลงและพาหะนำโรค งานป้องกันการติดยาและสารเสพติด งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

4.8 งานรักษาความสะอาด มีหน้าที่เกี่ยวกับการบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และการรณรงค์ให้ความรู้ในการลดปริมาณขยะมูลฝอยในชุมชน

4.9 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องกับการรับส่ง ลงทะเบียนแยกประเภทและจัดส่งหนังสือเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดเก็บเอกสารทางราชการ กรอกแบบฟอร์มและร่างหนังสือ โต้ตอบง่ายย ตรวจทานความถูกต้องของตัวเลข ตัวหนังสือ พิมพ์และคัด

สำเนาหนังสือเอกสารทางราชการ สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและข้อมูลสารสนเทศทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และจัดกิจกรรม 5 ส. ทุกเดือน

5. กองการศึกษา มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 งาน และมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

เกี่ยวกับ

5.1 งานส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และกิจการศาสนา มีหน้าที่รับผิดชอบ

- การดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ของท้องถิ่น
- การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
- การประชาสัมพันธ์งานด้านส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น
- กำหนดแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมศาสนา ศิลธรรมและจริยธรรม
- การดำเนินกิจกรรมทางศาสนา กิจกรรมส่งเสริมศีลธรรมและจริยธรรม
- การจัดนิเทศ การจัดตั้งชมรม มูลนิธิศาสนา

5.2 งานกิจกรรมเด็กเยาวชน การกีฬาและนันทนาการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

- งานพัฒนาเยาวชนให้เติบโตตามแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ
- งานเกี่ยวกับศูนย์เยาวชน
- งานควบคุมตรวจสอบ นิเทศติดตามผล วัตถุประสงค์กิจกรรมเยาวชน
- งานพัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน
- งานบริการด้านวิชาการอื่นๆ
- งานติดต่อและประสานงานกับสถานศึกษาหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดแผนและจัดการแข่งขันกีฬาและส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

ของประชาชน

- การจัดการฝึกอบรมด้านกีฬาแก่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป

5.3 งานโรงเรียนและงานการศึกษานอกระบบ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

- งานควบคุมดูแลโรงเรียนเทศบาล
- งานตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่างๆ ของโรงเรียน
- งานพิจารณาจัดตั้ง ยุบเลิกโรงเรียน
- งานดูแล จัดเตรียมและให้บริการวัสดุอุปกรณ์ คู่มือ สื่อการสอนแก่โรงเรียน
- งานจัดตั้งและส่งเสริมสมาคมครู และมูลนิธิต่างๆ ตลอดจนการจัดตั้งกรรมการ

การศึกษาของโรงเรียน และการส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่างๆของโรงเรียน

งานเผยแพร่ข่าวสาร เอกสารต่างๆ กฎ ระเบียบและนโยบายของทางราชการ อันเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียน

- งานส่งเสริมสุขภาพอนามัยในโรงเรียน
- งานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน
- งานปลูกฝังวินัยและถ่านทอดวัฒนธรรมของชาติ
- งานปลูกฝังประชาธิปไตยให้กับเด็กและเยาวชน
- งานการสำรวจ รวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษานอกโรงเรียน

- งานเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใหญ่และวิทยาลัยชุมชน หรือการศึกษาที่นอกเหนือจากการศึกษาภาคบังคับ
 - งานรณรงค์เพื่อการเรียนรู้หนังสือ เผยแพร่ข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไป
 - งานการอบรมผู้ปกครอง ดูแลแนะนำการศึกษา การแนะแนวอาชีพและแก้ไขปัญหาต่างๆ แก่ประชาชน
 - งานส่งเสริมคุณภาพและควบคุมมาตรฐานการศึกษาผู้ใหญ่
- 5.4 งานการศึกษาปฐมวัยและการศึกษานอกระบบ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ
- จัดการศึกษาให้แก่เด็กปฐมวัย โดยจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้และแนวการจัดประสบการณ์สำหรับเด็กปฐมวัย
 - ให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่เด็กปฐมวัย
 - ส่งเสริมพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาที่เหมาะสมกับเด็กปฐมวัย
 - จัดประชุม อบรม สัมมนา ประสานงานและให้บริการทางด้านวิชาการแก่ผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครอง
 - จัดทำบันทึก ประเมินผลและรายงานผลพัฒนาการของเด็กปฐมวัยให้หน่วยงานและผู้ปกครองทราบ
 - จัดเก็บข้อมูลทางสถิติการพัฒนาตามวัยของเด็กปฐมวัย
 - งานสำรวจ รวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษานอกระบบ
 - งานเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใหญ่และวิทยาลัยชุมชน หรือการศึกษาที่นอกเหนือจากการศึกษาภาคบังคับ
- ผู้ใหญ่
- งานรณรงค์เพื่อการเรียนรู้หนังสือเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไป
 - งานส่งเสริมคุณภาพและควบคุมมาตรฐานการศึกษาผู้ใหญ่
 - งานควบคุม ตรวจสอบ ติดตามผล การวัดผลและการประเมินผลการศึกษา
- 5.5 งานการฝึกอบรมส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐาน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ
- งานสำรวจความต้องการและปัญหาทางการศึกษา
 - งานจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางการศึกษา
 - งานวิจัยการศึกษาและการวิจัยในชั้นเรียน
 - งานให้บริการทางการศึกษาทั่วไปด้วยการนิเทศให้คำปรึกษาปัญหาทางวิชาการ
 - งานประชุม อบรม สัมมนา ประสานงานและบริการทางวิชาการ
 - งานวัดผลประเมินผลทางการศึกษา
 - งานประสานงานการดำเนินงานด้านวิชาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - รวบรวมปัญหา การวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนการสอน การใช้หลักสูตร การประกันคุณภาพทางการศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษา โดยประสานกับฝ่ายบริหาร การศึกษา เพื่อการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

5.6 งานธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

- งานเกี่ยวกับหนังสือราชการ งานสารบรรณ และเอกสารต่างๆของกองการศึกษา
- งานพัสดุกองการศึกษา
- ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลข ตัวหนังสือ พิมพ์และคัดสำเนาหนังสือเอกสารทางราชการ
- สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลสารสนเทศทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- จัดทำฎีกาเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินประจำตำแหน่ง เงินตอบแทนพิเศษ และเงินเพิ่มต่างๆ สิทธิและสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างและพนักงานจ้างของกองการศึกษา
- การจัดทำฎีกาเกี่ยวกับการจัดซื้อวัสดุ พัสดุต่างๆ ของกองการศึกษา กิจกรรม

5 ส.

6. กองสวัสดิการสังคม มีการแบ่งส่วนราชการภายนอกเป็น 3 งาน และมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

6.1 งานพัฒนาชุมชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

- การจัดตั้งกลุ่มพัฒนาชุมชน
- งานส่งเสริมกีฬาประชาชน
- งานขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น
- งานส่งเสริมอาชีพชุมชน
- งานแก้ไขปัญหาความยากจน
- งานวิชาการแผนงานและข้อมูล
- งานฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน
- การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของประชาชน ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน
- ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน
- งานประสานและร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆเพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ประชาชนงานสังคมสงเคราะห์
- งานฉาปนกิจสงเคราะห์ รับผิดชอบจัดตั้งสมาคมฉาปนกิจสงเคราะห์และออกใบสำคัญ งานทะเบียนแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อบังคับ
- งานทะเบียนแต่งตั้งหรือเปลี่ยนตัวกรรมการ รายงานการประชุม รายงานสมาชิกสมาคม

6.2 งานสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

- งานสงเคราะห์ประชาชนผู้ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อน คนชรา คนพิการทุพพลภาพ
- งานสงเคราะห์ผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติและสาธารณภัย

- งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา คนพิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี
- งานส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรสังคมสงเคราะห์ภาคเอกชน
- งานสงเคราะห์ครอบครัวและเผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับการดำเนินการชีวิตใน

ครอบครัว

- งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่ครอบครัวประสบปัญหาความเดือดร้อน
- งานสงเคราะห์เด็กกำพร้า อนุบาล ไร้อาชีพ ไร้ที่พึ่ง เร่ร่อนจรจัด ถูกทอดทิ้ง
- งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่พิการทางร่างกาย สมอง และปัญญา
- งานให้ความช่วยเหลือเด็กนักเรียนที่ยากจน ทางด้านอุปกรณ์ การเรียน

เครื่องแบบนักเรียนอาหารกลางวัน ทูตการศึกษา ฯลฯ

- งานสงเคราะห์และสตรีที่ประสบความยากลำบากในการดำรงตน
- งานส่งเสริมสวัสดิการภาพเด็กและเยาวชนได้แก่ สอดส่องดูแลช่วยเหลือเด็ก

และเยาวชนที่ประพฤติตนไม่สมแก่วัย การพิทักษ์สิทธิเด็ก

- งานให้คำปรึกษาแนะนำแก่เด็กและเยาวชนที่มีปัญหาในด้านต่างๆ
- งานให้คำปรึกษาแนะนำในด้านสังคมสงเคราะห์แก่ผู้มาขอรับบริการ
- การประสานและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการสังคมสงเคราะห์
- การประสานและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมสวัสดิการภาพ

เด็กและเยาวชน

6.3 งานธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

- งานสารบรรณ
- งานธุรการ และการจัดเตรียมเอกสารสำหรับใช้ในราชการ
- งานการประชุม
- งานงบประมาณ
- งานจัดสำนักงาน
- งานประชาสัมพันธ์
- งานศูนย์ข้อมูล เพื่อการพัฒนา จัดทำทะเบียนข้อมูล รวบรวมแผนงานและ

โครงการ

- งานสนับสนุนและร่วมมือปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษมา ไตรรัตน์ศรี (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรด้วยเครื่องมือ Balanced Scorecard โดยทำการศึกษาจากธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 85 ราย ธุรกิจบริการ จำนวน 74 ราย และธุรกิจการค้า จำนวน 26 ราย จากผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจทุกประเภทมีการปฏิบัติและให้ความสำคัญมากในด้านนโยบาย การวางแผนและกลยุทธ์ การจัดทำงบประมาณ การติดตามการควบคุมและระบบการประเมินผลที่เน้นผลโดยรวมขององค์กร การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นให้เกิดความรักองค์กร มุ่งเน้นให้เกิดความสำเร็จของงาน และมุ่งเน้นการให้

ความสำคัญแก่พนักงานในด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ และมีการนำระบบการบริหาร และการประเมินผลไปเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่นที่มีผลการดำเนินงานที่ดีกว่า หรือเรียกว่าการ Benchmark นั้นพบว่า ธุรกิจให้ความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่มียอดขายสูงจะให้ความสำคัญกับการทำ Benchmark มากกว่าธุรกิจที่มียอดขายต่ำกว่า และพบว่า ธุรกิจที่มีผู้ร่วมทุนจากต่างประเทศ ผู้บริหารองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วยว่า ควรให้ความสำคัญและปรับปรุง ระบบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องวิสัยทัศน์ เป้าหมายและแผนงานที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ นอกจากนี้ระบบการประเมินผลจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร และยอมรับจากพนักงานและผู้บริหารยังเห็นด้วยกับการส่งเสริมความคิดหรือกลยุทธ์ใหม่ รวมถึงการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร และการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้รวบรวมข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการจัดการเชิงกลยุทธ์ และพบว่าระบบ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้วิสัยทัศน์ของผู้บริหารมีความชัดเจนและเรียบง่ายขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารให้ดียิ่งขึ้น และระบบ Balanced Scorecard ช่วยให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นถึงผลการปฏิบัติในหลายๆ ด้านเวลาเดียวกัน ได้แก่

1. มุมมองด้านลูกค้า พวกเขามองกิจการอย่างไร
2. มุมมองด้านกระบวนการภายในของกิจการ โดยมองว่า กิจการจะพัฒนาให้เป็นเลิศในด้านใด
3. มุมมองด้านการเรียนรู้ และการเติบโตของธุรกิจ โดยมองว่ากิจการให้ความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยเพียงใด
4. มุมมองด้านการเงิน โดยมองว่าผู้ถือหุ้นมองกิจการอย่างไร
5. มุมมองด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมองว่ากิจการให้ความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยเพียงใด

จากผลการศึกษาวิจัยดังกล่าว ยังพบข้อจำกัดของ Balanced Scorecard ดังนี้

1. เหมาะสมสำหรับองค์กรธุรกิจที่มีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ และมีระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพอยู่แล้ว เพราะจะช่วยให้การประเมินตัววัดผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านเป็นไปอย่างครบถ้วนและเหมาะสม
2. ต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการกำหนดตัววัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจไม่คุ้มกับประโยชน์ที่ได้รับ หากไม่มีการวางแผนการกำหนดตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพ
3. ในบางธุรกิจนั้น การนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ ที่จำกัดเพียง 5 มุมมองนั้น อาจจะยังไม่เพียงพอต่อการประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งอาจจำเป็นต้องนำมุมมองอื่นๆ มาพิจารณาเพิ่มเติม

สุทธิชัย ฐักิจ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง” ผลของการศึกษาพบว่า (1) การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ทั้ง 4 ด้าน มีผลการดำเนินงานที่อยู่ในระดับดีเยี่ยม 1 ด้าน คือ มิติด้านการพัฒนาองค์กร ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก 1 ด้าน คือ มิติด้านประสิทธิผล ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี 2 ด้าน คือ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และมิติด้านคุณภาพการให้บริการ (2) ปัญหาสำคัญของการดำเนินงาน คือ บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรู้ด้าน

ระเบียบและทักษะการให้บริการ ระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนการดำเนินงานยังไม่เหมาะสม และปัญหา ด้านการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจัง (3) ข้อเสนอแนะ เห็นควรให้มีการเพิ่มบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณงานและเสริมสร้างความรู้ในระเบียบทักษะด้านการ บริการ มีการปรับปรุงระเบียบ ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม และมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก ให้มากขึ้นอันจะเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้เสียภาษี

กรณีการ ขาวดี (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลควนโดน จังหวัดสตูล” ผลการวิจัยพบว่า (1) การประเมินผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลควนโดนด้านการเงินนั้น รายได้ลดลงและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ด้านลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ด้านกระบวนการภายใน ภาพรวมและด้านการเรียนรู้และการ พัฒนา ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลควนโดน (2) ปัญหาในการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลควนโดน ในภาพรวมพบว่า มีปัญหาด้านการเงินมากที่สุด คือ รายได้ค่า รักษาพยาบาลเบิกได้ผู้ป่วยในลดลง (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของ โรงพยาบาลควนโดน ควรให้โรงพยาบาลควนโดนหาแนวทางในการจัดเก็บรายได้เพื่อเป็นการเพิ่ม รายได้และควบคุมการใช้จ่ายลงโดยให้ลดรายจ่ายที่เกินความจำเป็นลง เพื่อให้สภาพทางการเงินดีขึ้น ซึ่งส่งผลให้โรงพยาบาลควนโดนสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปในอนาคต

ทรงชัย ศิระบุญย์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน” ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า (1) ผลการดำเนินงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน บรรลุเป้าหมายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ผลงานคะแนนเป็นร้อยละ 100.69 ของเป้าหมายเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5 บรรลุเป้าหมายมากที่สุด ด้านลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ด้านกระบวนการภายใน การผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน พนักงาน เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พนักงานเห็นด้วยระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (2) ปัญหาที่พบ คือ ด้านการเงิน ปริมาณเงินฝากลดลงมาก ด้านลูกค้า พบว่า อาคารพื้นที่บริการลูกค้าไม่สะดวก ด้านกระบวนการภายใน ระบบเทคโนโลยีขัดข้องล่าช้า กฎเกณฑ์ ไม่ยืดหยุ่น ด้านเรียนรู้และการพัฒนา การปรับเปลี่ยนขั้นตำแหน่งยังไม่เป็นธรรมชาติ (3) ข้อเสนอแนะด้าน การเงิน ขยายเงินฝากให้บรรลุเป้าหมาย ไตรมาส 3 ด้านลูกค้า ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้เพียงพอ ขยายจุดบริการ เพิ่มเครื่อง ATM ด้านกระบวนการภายใน เพิ่มช่องทางการบริการและลดขั้นตอนการ อนุมัติสินเชื่อ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หัวหน้างานต้องส่งเสริมการฝึกอบรมและสนับสนุน ความก้าวหน้าพนักงานด้วยความเป็นธรรมชาติและควรนำมุมมองด้านคุณธรรมและจริยธรรมของ ผู้ปฏิบัติงานเป็นมุมมองที่ 5 เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารมีความครอบคลุมและ บรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

มนัสพันธ์ ปัญญาสุภารัตน์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ศึกษากรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า (1) ด้านการเงิน ผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ดี ผลตอบแทนหลังหักค่าใช้จ่ายเฉลี่ยร้อยละ 7.38 ต่อปี สูงกว่าอัตรา ดอกเบี้ยเงินฝากของสถาบันการเงิน ด้านผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในผลการดำเนินงานในระดับ

ปานกลาง ด้านกระบวนการภายใน ผลการดำเนินงานเป็นไปตามขอบเขตโครงสร้างที่กำหนด ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ต้องพัฒนาระบบโปรแกรมทะเบียนสมาชิกให้เหมาะสมเพื่อรองรับกับปริมาณงาน (2) ปัญหาจากผลการดำเนินงาน คือ ด้านการเงิน ในบางปี อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ด้านผู้รับบริการ สมาชิกยังไม่พอใจในผลตอบแทนของกองทุนเท่าที่ควร ด้านกระบวนการภายใน จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ระบบโปรแกรมที่ใช้งานรองรับกับความต้องการของงานไม่เต็มที่ (3) ข้อเสนอแนะด้านการเงิน ควรมีการประชุมหารือกับบริษัทจัดการสม่ำเสมอเพื่อหาหนโยบายการลงทุนที่เหมาะสมด้านผู้รับบริการ คณะกรรมการต้องบริหารการลงทุนให้ได้ผลตอบแทนที่สูงกว่าเดิม เพื่อให้สมาชิกมีความมั่นใจในกองทุน ด้านกระบวนการภายใน ควรเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอกับปริมาณงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา กองทุนควรเร่งจัดทำระบบทะเบียนสมาชิกเองทั้งหมดเพื่อความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายของกองทุน และควรให้มีการวิจัยประเมินผลการดำเนินงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่นๆ

สรุขัย ประณมศรี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก” ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะมีรายรับมากกว่ารายจ่ายทุกปีงบประมาณตั้งแต่ปี 2549-2552 โดยรายรับที่สูงกว่ารายจ่ายเกิดจากเงินอุดหนุนจากภาครัฐ ด้านกระบวนการภายใน มีเกณฑ์การดำเนินงานได้คะแนนร้อยละ 91.76 อยู่ในระดับดี ด้านประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะในระดับดี ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะมีการพัฒนาบุคลากรเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับดี (2) ปัญหาของการดำเนินงาน ปัญหาด้านการเงิน รายได้ที่จัดเก็บไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนพัฒนาให้ครบทุกโครงการ ปัญหาด้านกระบวนการภายใน การจัดการดำเนินโครงการไม่สอดคล้องกับขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการพัฒนาครบถ้วนตามแผน ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนยังขาดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่มี ความเข้าใจในการจัดอบรมสัมมนาว่าต้องการให้เกิดผลเช่นไร ขวัญและกำลังใจก็เป็นผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล (3) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการเงิน องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการวางแผนการใช้จ่ายให้ตรงตามความจำเป็นเร่งด่วนของท้องถิ่น ด้านกระบวนการภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะควรกำหนดแนวทางมีการระดมความคิดเห็นของประชาชน เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา โดยคำนึงถึงศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างแท้จริง ควรมีการตรวจสอบความจำเป็นและความคุ้มค่าของโครงการพัฒนา ด้านประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะควรมีการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรอยู่เสมอ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมตลอดจนฝึกทักษะในการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันต่อเหตุการณ์และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้อยู่เสมอ สวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานก็มีส่วนสำคัญในการเติบโตขององค์การ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การตามแบบประเมินผลดุลยภาพ (Balanced Scorecard) โดยทำการประเมินใน 4 มิติ คือ มิติด้านการเงิน มิติด้านกระบวนการภายในองค์กร มิติด้านประชาชนผู้รับบริการ และมิติด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร โดยศึกษาผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารสรุปการทำงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง และได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านกระบวนการภายในองค์กร และการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร ตลอดจนได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามประชาชนในพื้นที่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงฝาง โดยการศึกษาวิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 5 หัวข้อ ดังนี้

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

1. รูปแบบการวิจัย

1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methods)

เป็นการศึกษาวิจัยการประเมินผล (Evaluative Case Study) ซึ่งจะเป็นการพรรณนา (describe) เพื่อศึกษาผลจากการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝางว่าเป็นอย่างไร ทราบถึงปัญหาในการดำเนินงาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยผู้ศึกษาวิจัยจะดำเนินการดังนี้

1.1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นการรวบรวมชั้นแรกเมื่อเริ่มทำการวิจัย โดยผู้ศึกษาวิจัยจะทำการศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวคิด รวมทั้งนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากได้ศึกษาแนวคิดต่างๆ จากเอกสารและมีข้อมูลพร้อมแล้ว จึงดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีรูปแบบเป็นทางการ (formal interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาวิจัยได้เตรียมคำถามไว้ ซึ่งจะทำการสัมภาษณ์บุคลากรของเทศบาลตำบล เวียงฝาง จำนวน 30 คน

1.1.2 การตรวจสอบข้อมูล ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจะนำมาทำการตรวจสอบ โดยตรวจสอบข้อมูลใน 2 กรณี คือ

1) ตรวจสอบความครบถ้วน ความพอเพียง เป็นการตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมมานั้นครบถ้วนตามลักษณะของเรื่องที่ศึกษาหรือไม่ ซึ่งมีการจำแนกข้อมูลออกเป็นด้านต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ หากพบว่ายังไม่ครบถ้วน จะทำการเก็บเพิ่มเติมให้ครบถ้วน

2) ตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้และความแม่นยำตรงของข้อมูล ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยจะทำการสอบถามข้อมูลเรื่องเดียวกัน จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลายๆ คน โดยการถามซ้ำและใช้การสังเกตเข้าร่วมด้วย เพื่อตรวจสอบจนแน่ใจ ก่อนนำมาสรุปเพื่อเขียนวิเคราะห์ต่อไป

1.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยจะทำการจัดระบบสิ่งที่ผู้ศึกษาวิจัยได้เห็นได้ยินและได้อ่าน ตลอดจนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อให้เข้าใจความหมายในสิ่งที่ได้เรียนรู้ในการจัดการกับข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ จะใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานเป็นกรอบในการวิเคราะห์ โดยวิธีการหลักที่ใช้มี 2 วิธี คือ วิธีแรกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (inductive) ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์และที่ได้จดบันทึกไว้ ทั้งจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการ และได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า แล้วจึงสร้างข้อสรุปตามกรอบแนวคิดทฤษฎีหรือเพื่อตอบปัญหาของการวิจัย ข้อมูลที่ไม่ต้องการจะถูกตัดออกไป วิธีที่สองเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ซึ่งได้จากการศึกษาเอกสาร (Document Research) ในการวิเคราะห์เอกสารผู้ศึกษาวิจัยจะคำนึงถึงบริบท (context) หรือสภาพแวดล้อมของข้อมูลเอกสารที่นำมาวิเคราะห์ประกอบด้วยว่ามี การเปลี่ยนแปลงอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสองวิธีนี้จะเป็นข้อความแบบบรรยาย (descriptive) ขึ้นอยู่กับประเด็นหรือปัญหาที่จะวิเคราะห์และวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.4 การสรุปผลและการเขียนรายงานการวิจัย เพื่อสรุปผลของข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าและวิจัยว่าได้ค้นพบความจริง หรือปัญหาอุปสรรคใดบ้าง ซึ่งต้องเตรียมเนื้อหาให้มีสาระครบถ้วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อให้มีความถูกต้อง ชัดเจนต่อเนื่อง เชื่อมโยง หลักเหตุผล เน้นประเด็นสำคัญ และภาษาที่ใช้ให้เหมาะสม

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยตามลำดับ คือ

1.2.1 การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เมื่อทราบเรื่องที่จะทำการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัยแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยจะทำการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยทำร่วมกับการกำหนดปัญหาในงานวิจัย เพื่อนำมาพิจารณาเป็นกรอบแนวคิดและกรอบงานวิจัยเพื่อให้กรอบแนวคิดเกิดความชัดเจน

1.2.2 การออกแบบการวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยจะทำการวางแผนขั้นต้นว่าจะดำเนินการวิจัยอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร

1.2.3 การเตรียมเครื่องมือในการวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยจะทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้แก่ การสร้างแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้รับบริการ

1.2.4 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นการระบุขอบเขตของประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงฝาง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปสรุปอ้างอิงให้ชัดเจน

1.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่กำหนดไว้ในการออกแบบการวิจัย ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจะทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงฝางด้วยตนเอง

1.2.6 การเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ เมื่อผู้ศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้ว จะทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล หากไม่ครบถ้วนจะการเพิ่มเติมหรือแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

1.2.7 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อข้อมูลผ่านการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยจะนำข้อมูลนั้นมาทำการวิเคราะห์ตามวิธีการที่กำหนดไว้ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้สถิติ 2 ประเภท คือ สถิติพรรณนา และสถิติอนุมาน

1.2.8 การแปลผล เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะทำการแปลผลวิเคราะห์เพื่อให้ความหมายผลการวิเคราะห์ ซึ่งจะเป็นการประมวลผล สรุปผลและให้ข้อเสนอแนะโดยยึดตามผลการวิจัยที่ได้

1.2.9 การสรุปผลและการเขียนรายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้ศึกษาวิจัยต้องเขียนรายงานสรุปผลข้อมูลเชิงปริมาณตามรูปแบบที่กำหนด ซึ่งจะต้องระมัดระวังในการใช้ถ้อยคำและการเสนอความเห็นส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชากรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศมนตรีตำบลเวียงฝาง 1 คน รองนายกเทศมนตรีตำบลเวียงฝาง 2 คน พนักงานเทศบาล 14 คน ลูกจ้างประจำ 3 คน พนักงานจ้าง จำนวน 20 คน และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเวียงฝาง จำนวนทั้งสิ้น 5,462 คน (สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ : มกราคม 2556)

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

หมู่บ้าน	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
หมู่ที่ 2	บ้านป่าบง	1,523
หมู่ที่ 3	บ้านหนองอึ่ง	1,046
หมู่ที่ 4	บ้านสวนดอก	997
หมู่ที่ 5	บ้านต้นหนูน	1,203
หมู่ที่ 9	บ้านสันป่าไหล่	693
รวม 5 หมู่บ้าน		5,462

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยได้มีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 372 คน โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (1967:398) ในหนังสือเรื่อง “Elementary Sampling Theory” และ (1973:727-728) ในหนังสือเรื่อง “Statistics : An Introductory Analysis” ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ดังสูตรข้างล่างนี้

สูตร $n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 $N =$ ขนาดของประชากร (5,462 คน)
 $e =$ ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

แทนค่า

$$n = 372$$

ดังนั้น รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 372 คน

ในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน ดังกล่าวนี้ สามารถแยกส่วนแบ่งของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในแต่ละหมู่บ้านทั้ง 5 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

หมู่บ้าน	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวนส่วนแบ่งของกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 2	บ้านป่าบง	1,523	104
หมู่ที่ 3	บ้านหนองอึ่ง	1,046	71
หมู่ที่ 4	บ้านสวนดอก	997	68
หมู่ที่ 5	บ้านต้นหนูน	1,203	82
หมู่ที่ 9	บ้านไผ่ล้อม	693	47
รวม		5,462	372

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ 3 ฉบับ คือ

3.1 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล ในด้านกระบวนการภายในองค์กรและในด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กรในแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝางนี้ ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง เกณฑ์ ดี

ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง เกณฑ์ พอใช้

ระดับคะแนน 1 หรือ 0 คะแนน หมายถึง เกณฑ์ ต้องปรับปรุง

โดยปรับปรุงจากแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2555 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

3.2 แบบสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นคำถามเพื่อสอบถามถึงปัญหาของการดำเนินงานของเทศบาล ตลอดจนข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานทั้งด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

3.3 แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสอบถามประชาชนทั้ง 5 หมู่บ้าน จำนวน 372 ชุดคำถาม

ในแบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการนั้น มีหลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ข้อ

1. การคำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษาค้นคว้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แบบสอบถามต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยของการศึกษาค้นคว้า

2. การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการตั้งข้อคำถาม เช่น การทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3. การใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

4. การขอคำปรึกษา คำแนะนำและความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถหรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม

ในที่นี้ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาอยู่อาศัยในพื้นที่ และอาศัยในพื้นที่ใด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ใน 4 ด้าน คือ (1) ความพึงพอใจต่อสถานที่ (2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล

ลักษณะแบบสอบถามนี้ใช้เกณฑ์และเลือกแนวคิดวิธีการตามแบบของ เร็นซิส เอ. ลิเคิร์ต (Rensis A. Likert) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกันเป็นการแบ่งมาตรฐานค่าของการตีความหมายออกเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับพร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผล มีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 5 ระดับ ดังนี้

5	เห็นด้วยระดับมากที่สุด	ช่วงคะแนน 4.51 – 5.00 คะแนน
4	เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน 3.51 – 4.50 คะแนน
3	เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน 2.51 – 3.50 คะแนน
2	เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน 1.51 – 2.50 คะแนน
1	เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด	ช่วงคะแนน 1.00 – 1.50 คะแนน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้ศึกษาวิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ 2 แหล่ง คือ

4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารรายงานต่างๆ ของเทศบาล

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ผู้ศึกษาวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในพื้นที่ต่างๆ ด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอก นอกจากนี้ ผู้ศึกษาวิจัยยังได้ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของ

แบบสอบถาม เมื่อพบแบบสอบถามที่ไม่ถูกต้องสมบูรณ์จะขอให้กลุ่มตัวอย่างกรอกให้สมบูรณ์ รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงผาง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากภาคสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 ข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 วิธีการประมวลข้อมูล ประกอบด้วย 4 ข้อ

5.1.1 การรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม

5.1.2 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

5.1.3 การจัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูลพร้อมทั้งจัดทำคู่มือลกรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

5.1.4 การพิมพ์รหัส ที่เป็นตัวเลขจากแผ่นรหัสดังกล่าวลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับการคำนวณ วิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายการต่างๆ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจะอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปของรหัสที่เป็นตัวเลข เช่น 1 2 และ 3

5.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้ศึกษาวิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำรายงานการสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่างๆ มาวิเคราะห์ และใช้กรอบแนวคิดในการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2555 พร้อมทั้งนำแนวคิด หลักการ ข้อเสนอแนะและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์กรที่จะต้องครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ตามกรอบประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงผางให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) ใช้อธิบายข้อมูลทั้งหมดในแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation = SD)

ตารางที่ 3.3 สรุปรายละเอียดประเด็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

ประเด็นที่ต้องการวัด	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
1. ด้านการเงิน	1.1 ชีตความสามารถในการจัดหารายได้ของเทศบาล	งบแสดงฐานะการเงินของเทศบาล
	1.2 รายจ่ายของเทศบาล	ทต.เวียงฝาง พ.ศ.2552-2555
2. ด้านกระบวนการภายในองค์กร	2.1 การจัดทำงบประมาณและการพัสดุ	แบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการฯ
	2.2 การจัดเก็บรายได้	
	2.3 การบริหารการเงินและบัญชี	
	2.4 การบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	
	2.5 การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.	
	2.6 การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ	
	2.7 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
	2.8 การประเมินผลการดำเนินงาน	
3. ด้านประชาชนผู้รับบริการ (ด้านลูกค้า)	3.1 ความพึงพอใจต่อสถานที่ของเทศบาล	แบบสอบถาม
	3.2 ความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล	ประชาชนผู้รับบริการในเขต
	3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล	ทต.เวียงฝาง
	3.4 ความพึงพอใจต่อบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล	จ.เชียงใหม่ จำนวน 372 คน
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร	4.1 แผนการพัฒนาบุคลากร	แบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการฯ
	4.2 การพัฒนาบุคลากร	
	4.3 การฝึกอบรม	
	4.4 การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม	
	4.5 การสร้างส่วนราชการเป็นองค์กรเรียนรู้	
	4.6 คุณภาพของงาน (Quality of work live)	

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการส่งแบบสอบถามให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แต่ละหมู่บ้าน จำนวน 5 หมู่บ้าน เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง 372 ตัวอย่าง พร้อมกับส่งแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝางให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเวียงฝาง จำนวน 30 คน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นอกจากแบบสอบถามและแบบประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูลเอกสารจากหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและแบบประเมินที่กล่าวข้างต้น โดยเน้นวัตถุประสงค์ที่จะประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝางในประเด็นสำคัญ ตามกรอบแนวคิด Balanced Scorecard และศึกษาถึงปัญหาของการดำเนินงานพร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การประเมินผลการดำเนินงาน
 - 1.1 การประเมินผลด้านการเงิน
 - 1.2 การประเมินผลด้านกระบวนการภายในองค์กร
 - 1.3 การประเมินผลด้านประชาชนผู้รับบริการ
 - 1.4 การประเมินผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
2. ปัญหาของการดำเนินงาน
 - 2.1 ปัญหาด้านการเงิน
 - 2.2 ปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์กร
 - 2.3 ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ
 - 2.4 ปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
3. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน
 - 3.1 ข้อเสนอแนะด้านการเงิน
 - 3.2 ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการภายในองค์กร
 - 3.3 ข้อเสนอแนะด้านประชาชนผู้รับบริการ
 - 3.4 ข้อเสนอแนะด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

1. การประเมินผลการดำเนินงาน

1.1 การประเมินผลด้านการเงิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยโดยการรวบรวมเอกสารด้านการเงินของเทศบาลตำบลเวียงฝาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางงบแสดงฐานะทางการเงินของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ณ วันที่ 30 กันยายน 2552, 2553, 2554 และ 2555

รายการ	ปีงบประมาณ			
	2552	2553	2554	2555
ก. ทรัพย์สิน				
- ทรัพย์สินตามงบทรัพย์สิน	273,086,681.92	271,212,098.92	281,605,768.92	285,232,128.83
- ภาระผูกพัน	485,540.43	-	-	-
- เงินอุดหนุนเฉพาะกิจฝากจังหวัด	14,573,330.00	6,850,771.00	-	-
- เงินสด เงินฝากธนาคารและเงินฝากคลังจังหวัดเชียงใหม่	8,302,160.12	14,127,143.75	21,065,882.26	26,203,194.88
- เงินฝาก-เงินลงทุนส่งเสริมกิจการเทศบาล (ก.ส.ท.)	6,030,523.29	6,030,523.29	6,551,784.26	7,100,801.90
- ลูกหนี้-ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	562,996.00	506,094.40	409,169.60	374,516.60
- ลูกหนี้-ภาษีป้าย	400.00	400.00	2,854.00	800.00
- ลูกหนี้-เงินยืมเงินสะสม	-	8,000.00	-	-
- หุ่นในโรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
- ทรัพย์สินที่เกิดจากเงินกู้	19,592,900.00	19,592,900.00	19,592,900.00	19,592,900.00
รวม	49,063,309.41	47,116,432.44	47,623,590.12	53,273,213.38
ข. หนี้สินและเงินสะสม				
- ทุนทรัพย์สิน	273,086,681.92	271,212,098.92	281,605,768.92	285,232,128.83
- หนี้สินตามงบทรัพย์สิน	485,540.43	-	-	-
- เจ้าหนี้	13,592,900.00	11,462,982.09	9,208,363.56	7,585,322.39
- เงินรับฝากต่างๆ	338,926.96	412,580.89	367,975.77	359,364.71
- รายจ่ายค้างจ่าย	443,000.00	107,916.48	132,651.45	654,640.60
- รายจ่ายค้างจ่าย (เงินอุดหนุนระบุวัตถุประสงค์)	158,760.00	22,262.34	-	-
- ค่าใช้จ่ายรอจ่าย	-	-	-	1,455,000.00
- เงินอุดหนุนเฉพาะกิจฝากจังหวัด	14,573,330.00	6,850,771.00	-	-
- ค้างจ่าย				
- เงินสะสม	14,306,413.20	20,830,660.04	28,635,261.95	33,167,693.72
- เงินทุนสำรองเงินสะสม	5,649,979.25	7,429,259.60	9,279,337.39	10,051,191.96
รวม	49,063,309.41	47,116,432.44	47,623,590.12	53,273,213.38

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงบัญชีรายรับ-รายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552, 2553, 2554 และ 2555 ณ วันที่ 30 กันยายนของแต่ละปีงบประมาณ เทศบาลตำบลเวียงฝาง

รายการ	ปีงบประมาณ			
	2552	2553	2554	2555
รายรับ				
- หมวดภาษีอากร	22,066,680.64	28,045,144.47	28,270,863.78	31,018,690.02
- หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต	5,854,223.65	6,739,664.42	7,285,616.50	7,477,437.85
- หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	116,536.62	191,561.72	142,093.20	418,584.00
- หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	399,878.49	382,569.87	112,546.00	295,593.06
- หมวดรายได้จากสาธารณูปโภค และการพาณิชย์	-	-	449,262.02	723,370.37
- หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป	16,554,674.66	9,920,911.00	13,646,921.50	13,112,443.00
- หมวดเงินอุดหนุนระบุวัตถุประสงค์	-	-	6,248,668.00	-
รวม	44,991,994.06	45,225,851.48	56,155,971.00	53,046,118.48
รายจ่าย				
- เงินเดือน	14,677,972.00	13,621,557.00	15,474,673.00	15,656,250.00
- ค่าตอบแทน	3,007,266.25	2,625,844.50	3,158,529.50	2,797,389.00
- ค่าใช้สอย	11,654,211.54	10,150,453.47	12,729,928.27	10,076,858.11
- ค่าวัสดุ	3,310,401.63	2,664,901.74	3,684,772.09	5,427,991.01
- ค่าสาธารณูปโภค	687,008.93	681,268.38	695,348.00	1,066,343.24
- เงินอุดหนุน	1,462,000.00	1,127,800.00	1,591,680.00	2,088,390.67
- งบกลาง	4,342,214.46	6,114,855.01	4,940,538.95	3,225,269.90
- ค่าครุภัณฑ์	87,408.00	156,050.00	118,522.02	967,284.09
- ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	3,089,800.00	779,000.00	113,000.00	756,715.00
- รายจ่ายอื่น	2,665,000.00	187,000.00	-	-
- เงินอุดหนุนระบุวัตถุประสงค์	-	-	6,248,668.00	-
รวม	44,983,282.81	38,108,730.10	48,755,659.83	45,178,700.21

จากงบแสดงฐานะทางการเงิน และงบรายรับรายจ่ายของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ.2552-2554 มียอดรายรับสูงกว่ารายจ่ายทุกปี แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 พบว่ายอดรายรับลดลง สาเหตุเนื่องมาจากรายรับหมวดเงินอุดหนุนลดลง ส่วนรายจ่าย ในปีงบประมาณ พ.ศ.2552 จะเห็นได้ว่า มีรายจ่ายมากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ในหมวดค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ซึ่งเป็นการจัดซื้อที่ดินเพื่อก่อสร้างโรงฆ่าสัตว์ของเทศบาล

งบประมาณรายรับของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2552 มีรายรับทั้งสิ้น 44,991,994.06 บาท ในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 มีรายรับทั้งสิ้น 45,225,851.48

บาท ในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 มีรายรับทั้งสิ้น 56,155,971.00 บาท และในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 มีรายรับทั้งสิ้น 53,046,118.48 บาท แสดงให้เห็นว่า รายรับของเทศบาลตำบลเวียงฝางจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงขึ้นอยู่กับงบประมาณหมวดเงินอุดหนุน

แต่เมื่อพิจารณาศักยภาพในการพัฒนาท้องถิ่นแล้วพบว่า รายรับที่ได้ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนพัฒนา 3 ปี ดังนั้น งบประมาณหมวดเงินอุดหนุนจึงเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้วางไว้

สำหรับงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลตำบลเวียงฝางจะเห็นได้ว่า รายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552 รวมทั้งสิ้น 44,983,282.81 บาท รายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 รวมทั้งสิ้น 38,108,730.10 บาท รายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554 รวมทั้งสิ้น 48,755,659.83 บาท และรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 รวมทั้งสิ้น 45,178,700.21 บาท ซึ่งสามารถแสดงรายรับรายจ่ายในแต่ละปีงบประมาณ ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552, 2553, 2554 และ 2555 ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

รายการ	ปีงบประมาณ			
	2552	2553	2554	2555
รายรับรวมทั้งสิ้น	44,991,994.06	45,225,851.48	56,155,971.00	53,046,118.48
รายจ่ายรวมทั้งสิ้น	44,983,282.81	38,108,730.10	48,755,659.83	45,178,700.21
รายรับสูงกว่ารายจ่าย	8,711.25	7,117,121.38	7,400,311.17	7,867,418.27

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบรายรับ-รายจ่าย ในแต่ละปีงบประมาณสามารถแสดงตารางเปรียบเทียบได้ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่าย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กับ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

รายการ	ปีงบประมาณ		ลดลง/เพิ่มขึ้น	ร้อยละ
	2552	2553		
รายรับทั้งสิ้น	44,991,994.06	45,225,851.48	+ 233,857.42	0.52
รายจ่ายทั้งสิ้น	44,983,282.81	38,108,730.10	- 6,874,552.71	18.04

จากตารางที่ 4.4 พบว่า รายรับของปีงบประมาณ พ.ศ.2552 กับรายรับของปีงบประมาณ พ.ศ.2553 นั้น เทศบาลตำบลเวียงฝางมีรายรับเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 0.52 ในขณะที่รายจ่ายลดลงถึงร้อยละ 18.04 ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2552 มีรายจ่ายมากกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ.2553 เพราะในปีงบประมาณ พ.ศ.2552 มีการจัดซื้อที่ดินเพื่อก่อสร้างโรงฆ่าสัตว์ของเทศบาล

ตารางที่ 4.5 ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่าย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 กับ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

รายการ	ปีงบประมาณ		ลดลง/เพิ่มขึ้น	ร้อยละ
	2553	2554		
รายรับทั้งสิ้น	45,225,851.48	56,155,971.00	+ 10,930,119.52	19.46
รายจ่ายทั้งสิ้น	38,108,730.10	48,755,659.83	+ 10,646,929.73	21.84

จากตารางที่ 4.5 พบว่า รายรับของปีงบประมาณ พ.ศ.2553 กับรายรับของปีงบประมาณ พ.ศ.2554 นั้น เทศบาลตำบลเวียงฝางมีรายรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 19.46 เนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ.2554 มีรายรับในหมวดเงินอุดหนุนทั้งหมดเงินอุดหนุนทั่วไปและหมวดเงินอุดหนุนระบุวัตถุประสงค์มากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ.2553 แต่ในขณะเดียวกันรายจ่ายปีงบประมาณ พ.ศ.2554 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ถึงร้อยละ 21.84 ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากเงินอุดหนุนระบุวัตถุประสงค์ ซึ่งเทศบาลจะต้องจ่ายเงินหมวดนี้ตามหน่วยงานที่จัดสรรให้ระบุไว้ ดังนั้นหากมีรายรับจากเงินอุดหนุนระบุวัตถุประสงค์มาก ก็จะมีรายจ่ายจากเงินหมวดนี้มากเช่นกัน

ตารางที่ 4.6 ตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับ-รายจ่าย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 กับ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

รายการ	ปีงบประมาณ		ลดลง/เพิ่มขึ้น	ร้อยละ
	2554	2555		
รายรับทั้งสิ้น	56,155,971.00	53,046,118.48	- 3,109,852.52	5.86
รายจ่ายทั้งสิ้น	48,755,659.83	45,178,700.21	- 3,576,959.62	7.92

จากตารางที่ 4.6 พบว่า รายรับของปีงบประมาณ พ.ศ.2554 กับรายรับของปีงบประมาณ พ.ศ.2555 นั้น เทศบาลตำบลเวียงฝางมีรายรับและรายจ่ายลดลง โดยที่รายรับลดลงร้อยละ 5.86 และรายจ่ายลดลงร้อยละ 7.92 โดยมีสาเหตุจากเงินอุดหนุนรับน้อยลงและจ่ายน้อยลง

สรุปผลด้านการเงินของเทศบาลตำบลเวียงฝาง รายรับรายจ่ายของเทศบาลตำบลเวียงฝางจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประมาณหมวดเงินอุดหนุน ซึ่งเงินหมวดนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะรายได้ที่จัดเก็บเองไม่เพียงพอต่อการพัฒนา ย่อมแสดงให้เห็นว่าหากเทศบาลขาดงบประมาณในส่วนที่เป็นเงินอุดหนุนแล้ว จะไม่สามารถดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

1.2 การประเมินผลด้านการบริหารภายในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง โดยผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำการประเมินผลการปฏิบัติงานในหัวข้อการประเมินที่สำคัญ 8 ประเด็น และได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดระดับคะแนน เพื่อแปลงผลเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ ดี
 ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ พอใช้
 ระดับคะแนน 1 หรือ 0 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ

ต้องปรับปรุง

(ตามแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วน
 ท้องถิ่น ประจำปี 2555 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย)

สำหรับหัวข้อการประเมินที่สำคัญ 8 ประเด็น สามารถอธิบายได้ในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงหัวข้อการประเมินด้านกระบวนการภายในองค์กรของเทศบาลตำบล
 เวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ที่	หัวข้อการประเมิน
1	การจัดทำงบประมาณ และการพัสดุ
2	การจัดเก็บรายได้
3	การบริหารการเงินและบัญชี
4	การบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
5	การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.
6	การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ
7	การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
8	การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในหัวข้อทั้งการประเมินทั้ง 8 ประเด็น สามารถแยกรายละเอียดในแต่ละประเด็น
 ได้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการจัดทำงบประมาณและพัสดุ สามารถแยก
 รายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การจัดทำงบประมาณและพัสดุ
เทศบาลตำบลเวียงฝาง

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	มีการทักท้วงด้านการตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2554 และงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ	5	5
2	มีการใช้สถานที่กลางสำหรับปิดประกาศรับซองเปิดซองสอบราคา และประกวดราคา	5	5
3	มีการทักท้วงด้านการพัสดุประจำปีงบประมาณ 2554 จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ	5	3
4	มีการจัดทำแผนปฏิบัติการซื้อจัดจ้าง	5	5
รวมคะแนน		20	18

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝางในเรื่องการจัดทำงบประมาณและพัสดุ พบว่า คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 4 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน จากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลตำบลเวียงฝางทำคะแนนได้ 18 คะแนน เนื่องจากมีการทักท้วงด้านการพัสดุประจำปีงบประมาณ 2554 จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ 1 เรื่อง ทำให้ได้คะแนน 3 คะแนน ซึ่งโดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00

2. การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบล
เวียงฝาง

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและได้จัดเก็บตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535	5	5
2	การจัดส่งรายงานสถิติการคลังท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554 ภายในระยะเวลาที่กำหนด	5	5
3	การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บภาษี	5	5
4	การนำทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) ไปใช้เป็นข้อมูลในการประเมินภาษี	5	5

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
5	การปรับข้อมูลแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) และการปรับข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) เป็นปัจจุบัน	5	5
6	การเพิ่มขึ้นของจำนวนเงินภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีป้ายภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535 โดยรวม	5	3
7	อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535	5	5
8	มีการทักท้วงด้านการจัดเก็บรายได้ ประจำปี 2554 จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ	5	3
9	สัดส่วนจำนวนเงินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 ที่จัดเก็บได้โดยรวมต่อจำนวนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีทั้งหมด	5	5
10	สัดส่วนจำนวนรายผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535 ที่จัดเก็บได้โดยรวมต่อจำนวนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีทั้งหมด	5	5
11	อปท. มีลูกหนี้ผู้ค้างชำระภาษีเกินกว่า 3 ปี เป็นอัตราร้อยละของผู้ชำระภาษีปีปัจจุบัน	5	3
รวมคะแนน		55	49

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝางในเรื่องการจัดเก็บรายได้ พบว่า มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนเงินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 โดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาเพียงร้อยละ 5 และมีการทักท้วงด้านการจัดเก็บรายได้ประจำปี 2554 จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ 1 เรื่อง รวมถึงมีลูกหนี้ผู้ค้างชำระภาษีเกินกว่า 3 ปี เป็นอัตราร้อยละ 2 ของผู้ชำระภาษีปีปัจจุบัน คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 11 ข้อ คะแนนเต็ม 55 คะแนนจากเกณฑ์การประเมินเทศบาลตำบลเวียงฝางทำคะแนนได้ 49 คะแนน โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 89.09

3. การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการบริหารการเงินและบัญชี สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การบริหารการเงินและบัญชี
เทศบาลตำบลเวียงฝาง

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	อปท. มีการบริหารจัดการในเรื่องการเบิกจ่ายเงิน 4 ประเภทต่อไปนี้ เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน (1) ค่าตอบแทน (2) ค่าใช้สอย (3) ค่าวัสดุ (4) ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	5	1
2	การกันเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม กรณียังไม่ก่อนนี้ผูกพันในหมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง เป็นอัตราร้อยละของงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม	5	5
3	อปท. มีการเบิกจ่ายเงินโดยจ่ายขาดเงินสะสมในปีงบประมาณ 2554 ไม่รวมกรณีเกิดสาธารณภัยเป็นอัตราร้อยละของเงินสะสม ณ วันสิ้นปีงบประมาณ 2553	5	3
4	อปท. มีการใช้จ่ายเงินทุนสำรองเงินสะสมตามระเบียบฯ ข้อ 87 (วรรคสอง) ในอัตราร้อยละ... ของทุนสำรองเงินสะสม ณ วันสิ้นปีงบประมาณ 2553	5	0
5	มีการทักท้วงด้านการเบิกจ่ายเงิน ประจำปีงบประมาณ 2554 จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ	5	5
6	มีการบันทึกบัญชีเป็นปัจจุบันและจัดทำรายงานการเงินประจำเดือนเสนอผู้บริหารท้องถิ่นได้ในเดือนถัดไป	5	3
7	มีการบันทึกข้อมูลในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ในแต่ละรายการครบถ้วนเป็นปัจจุบัน ดังนี้ (1) บันทึกข้อมูลงบประมาณประจำปี (2) บันทึกฐานข้อมูลผู้เสียภาษี (3) บันทึกฐานข้อมูลบุคลากร	5	5
8	มีการทักท้วงด้านบัญชี ประจำปีงบประมาณ 2554 จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ	5	5
รวมคะแนน		40	27

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ในเรื่องการบริหารการเงินและบัญชี พบว่า คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 8 ข้อ คะแนนเต็ม 40 คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลตำบลเวียงฝางทำคะแนนได้ 27 คะแนน สาเหตุที่ทำให้ด้านการบริหารการเงินและบัญชีได้คะแนนค่อนข้างน้อย เนื่องจากการเบิกจ่ายเงิน 4 ประเภท ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน, ค่าใช้สอย, ค่าวัสดุ และค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง มีเพียง 1-2 ประเภทที่เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน, มีการเบิกจ่ายเงินโดยจ่ายขาดเงินสะสมในปีงบประมาณที่ผ่านมา เป็นอัตราร้อยละเกินกว่า 10 ของเงินสะสม, มีการใช้จ่ายเงินทุนสำรองเงินสะสมตามระเบียบฯ ข้อ 87 (วรรคสอง) ในอัตราร้อยละเกินกว่า 10 ของทุนสำรองเงินสะสม และมีการบันทึกบัญชีเป็นปัจจุบัน และจัดทำรายงานการเงินประจำเดือนเสนอผู้บริหารท้องถิ่นได้ในเดือนถัดไป ภายใน 6-10 วัน ซึ่งตามระเบียบฯ ข้อ 99 ต้องจัดทำบัญชีและรายงานการเงิน ภายใน 5 วันทำการ แต่โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยยังจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 67.50

4. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เทศบาลตำบลเวียงฝาง

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	อปท. มีการดำเนินการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	5	5
2	การจัดให้มีช่องทางประจำสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของ อปท.	5	5
3	อปท. จัดวางระบบควบคุมภายในและกิจกรรมความเสี่ยงครบ 5 ขั้นตอน โดยมี “ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ” จำนวน 9 กิจกรรม	5	5
4	การติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน (ข้อ 6)	5	5
5	การนำจุดอ่อนจากรายงานการติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน (ข้อ 6) ตามระเบียบ คตง. ในระดับหน่วยงานย่อย (สำนัก/กอง)และระดับองค์กรไปดำเนินการแก้ไข	5	5
6	การจัดช่องทางและปรากฏหลักฐานการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	5	5
7	อปท. มีการบริหารงบประมาณ	5	5
8	การโอนงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ	5	0
9	การเปลี่ยนแปลงคำชี้แจงงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ	5	3
10	อปท. จัดทำงบแสดงฐานะการเงินและรายงานการเงินต่างๆ ส่งให้ สตง.	5	5
รวมคะแนน		50	43

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ในเรื่องการบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน พบว่า คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 10 ข้อ คะแนนเต็ม 50 คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลตำบลเวียงฝางทำคะแนนได้ 43 คะแนน ซึ่งข้อที่คะแนนเป็น 0 คือ เทศบาลมีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่ายประจำปีงบประมาณเกินกว่า 10 รายการ ซึ่งการโอนงบประมาณบ่อยครั้ง แสดงให้เห็นถึงจุดอ่อนของการจัดหางบประมาณที่ยังขาดการวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูลสถิติต่างๆ ได้แก่ รั้งจริง – จ่ายจริง และเป็น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ มท.ว่าด้วยการงบประมาณของ อปท.พ.ศ. 2541 ข้อ 8 และข้อ 23 แต่โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 86.00

5. การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท. สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท. เทศบาลตำบลเวียงฝาง

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	การสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่น และจังหวัดแบบบูรณาการ	5	5
2	อปท. ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น	5	3
3	อปท. นำโครงการในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2554-2556) มาดำเนินการตามแผนฯ โดยใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเงินนอกงบประมาณ	5	0
4	อปท. นำโครงการปี 2554 ในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2553-2555) มาดำเนินการตามแผนฯ ในปี 2554 โดยใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเงินนอกงบประมาณ	5	0
5	การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบ	5	5
6	อปท. ดำเนินการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการกับผู้บริหารท้องถิ่น	5	5
7	อปท. มีโครงการซึ่งได้บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับ อปท. อื่น หรือร่วมกับหน่วยงานอื่นในรอบปีที่ผ่านมา	5	5
8	อปท. ส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถให้แก่ข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น	5	3
รวมคะแนน		40	26

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ในเรื่องการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท. พบว่า คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 8 ข้อ คะแนนเต็ม 40 คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลทำคะแนนได้ 26 คะแนน ซึ่งข้อที่ได้ 0 คะแนน คือ เทศบาลมีการนำโครงการในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2554-2556) และโครงการปี 2554 ในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2553-2555) มาดำเนินการตามแผนฯ โดยใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเงินนอกงบประมาณ น้อยกว่าร้อยละ 50 แต่โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 65.00

6. การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ เทศบาลตำบลเวียงฝาง

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	การบริหารพัสดุ อปท. ดำเนินการดังนี้ (1) จัดทำรายงานของอนุมัติจัดซื้อจัดจ้างต่อผู้มีอำนาจสั่งซื้อสั่งจ้าง (2) มีการส่งประกาศและเอกสารการสอบราคา ประกวดราคา ไปเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่ระเบียบกำหนด (3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์งานก่อสร้างในพื้นที่ (4) เผยแพร่ผลการจัดซื้อจัดจ้างของแต่ละโครงการให้ประชาชนทราบ (5) มีการประกาศวัน เวลา และสถานที่การตรวจรับงานจ้างให้ประชาชนทราบล่วงหน้า (6) จัดทำทะเบียนคุมครุภัณฑ์	5	5
2	ร้อยละของงบประมาณที่ อปท. ประหยัดได้จากการดำเนินการสอบราคา หรือประกวดราคา หรือการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของโครงการในหมวดครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ในปีงบประมาณที่ผ่านมา	5	5
3	การจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (ด้วยมือหรือ IT)	5	5
รวมคะแนน		15	15

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ในเรื่องการบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ พบว่า มีการบริหารพัสดุครบถ้วนตามระเบียบฯ มีการประหยัดงบประมาณจากการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุฯ และมีระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่จัดทำเสร็จแล้ว ทั้งพื้นที่ สามารถใช้งานได้และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 3 ข้อ คะแนนเต็ม 15 คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลทำคะแนนได้คะแนนเต็ม 15 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00

7. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลเวียงฝาง

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	อปท. ดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ (1) มีการมอบอำนาจการตัดสินใจ (2) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (3) การบริการเชิงรุกเพื่อลดขั้นตอน	5	3
2	อปท. มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจ	5	5
3	อปท. มีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ	5	5
รวมคะแนน		15	13

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ในเรื่องการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า เทศบาลมีการดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประเมิน ขาดเพียงยังไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 3 ข้อ คะแนนเต็ม 15 คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลทำคะแนนได้ 13 คะแนน โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 86.66

8. การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถแยก รายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลเวียงฝาง

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ อปท. (ไม่ใช่การประเมินผลแผนพัฒนาฯ) โดยคณะกรรมการประเมินผล ซึ่งมีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ (1) จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดกรอบและแนวทาง (2) ดำเนินการประเมินผล (3) ประชุมวิเคราะห์ผลการประเมิน และจัดทำรายงานผลการประชุม (4) สรุปผลเสนอผู้บริหาร	5	0
2	อปท. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามข้อ 1 เกี่ยวกับ (1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (2) คุณภาพของบริการ (3) ความคุ้มค่าของภารกิจ (4) ความพึงพอใจของประชาชน	5	0
รวมคะแนน		10	0

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า เทศบาลตำบลเวียงฝางไม่ได้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 2 ข้อ คะแนนเต็ม 10 คะแนน เทศบาลจึงได้ 0 คะแนน ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง

ตารางที่ 4.16 ตารางสรุปผลคะแนนการประเมินด้านกระบวนการภายในองค์กร

ที่	หัวข้อการประเมิน	ผลคะแนนเกณฑ์การประเมิน		
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คิดเป็นร้อยละ
1	การจัดทำงบประมาณ และการพัสดุ	20	18	90.00
2	การจัดเก็บรายได้	55	49	89.09
3	การบริหารการเงินและบัญชี	40	27	67.50
4	การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	50	43	86.00
5	การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.	40	26	65.00
6	การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ	15	15	100.00
7	การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	15	13	86.66
8	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	10	0	0.00
	รวม	245	191	77.96
		คะแนนเต็ม = 245 คะแนนที่ได้ = 191 เทียบค่าร้อยละ = 77.96		

จากตารางที่ 4.14 สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้ การประเมินกระบวนการภายในองค์กร คะแนนหัวข้อการประเมิน คะแนนเต็ม 245 คะแนน คะแนนที่ได้ 191 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.96 โดยที่เกณฑ์การผ่านการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ คือ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 แสดงให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการภายในองค์กรของเทศบาลตำบลเวียงฝางยังอยู่ในเกณฑ์ดี แสดงถึงคุณภาพของการให้บริการประชาชน และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องตามระเบียบของการปฏิบัติราชการ

1.3 การประเมินผลด้านประชาชนผู้รับบริการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง ทั้ง 5 หมู่บ้าน รวม 12 ชุมชน ประมาณ 400 ฉบับ ได้รับกลับมาทั้งสิ้น 372 ฉบับ

การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

- ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อมูลวิเคราะห์ผลที่ได้จากแบบสอบถามที่สอบถามความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.17 ตารางจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง จำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ ระยะเวลาอยู่อาศัย และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (N=372)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ	ชาย	144	38.71
	หญิง	228	61.29
รวม		372	100.00
อายุ	18-20 ปี	26	6.99
	21-30 ปี	73	19.62
	31-40 ปี	108	29.03
	41-50 ปี	82	22.05
	51-60 ปี	65	17.47
	61 ปีขึ้นไป	18	4.84
รวม		372	100.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	98	26.34
	มัธยมต้น หรือเทียบเท่า	126	33.87
	มัธยมปลาย หรือเทียบเท่า	76	20.43
	อนุปริญญา	42	11.29
	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	28	7.53
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.54
	อื่นๆ	-	-
รวม		372	100.00
อาชีพ	เกษตรกร	84	22.58
	รับจ้างทั่วไป	102	27.42
	ข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	4.57
	ธุรกิจส่วนตัว	169	45.43
	อื่นๆ	-	-
รวม		372	100.00
ระยะเวลาที่อยู่อาศัย	1-5 ปี	20	5.38
	6-10 ปี	52	13.98
	11-15 ปี	88	23.66
	16-20 ปี	157	42.20
	21 ปีขึ้นไป	55	14.78
รวม		372	100.00

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

	สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N=372)	คิดเป็นร้อยละ	
ชุมชน/หมู่บ้านที่อาศัย	ชุมชนป่าบง หมู่ที่ 2	22	5.91	
	ชุมชนเทพอำนวย หมู่ที่ 2	28	7.53	
	ชุมชนใหม่ไผ่ทอง หมู่ที่ 2	24	6.45	
	ชุมชนต้นฮ้าง หมู่ที่ 2	30	8.06	
	ชุมชนแจ่งหัวริน หมู่ที่ 3	39	10.48	
	ชุมชนพระนางสามผิว หมู่ที่ 3	32	8.60	
	ชุมชนเจดีย์งาม หมู่ที่ 4	26	7.00	
	ชุมชนสวนดอก หมู่ที่ 4	42	11.29	
	ชุมชนต้นหนูน หมู่ที่ 5	39	10.48	
	ชุมชนปิ่นฉัตร หมู่ที่ 5	43	11.56	
	ชุมชนสันป่าไหนด หมู่ที่ 9	29	7.80	
	ชุมชนไผ่ล้อม หมู่ที่ 9	18	4.84	
		รวม	372	100.00

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 372 คน แยกเป็นเพศชาย 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.71 และเพศหญิง 228 คน คิดเป็นร้อยละ 61.29

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี เป็นช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.03 รองลงมา เป็นช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.05 และช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป เป็นช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84

ระดับการศึกษา พบว่า มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.87 รองลงมา เป็นระดับประถมศึกษา จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 26.34 ส่วนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.54 เท่านั้น

อาชีพที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 45.43 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.42 และอาชีพที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.57

ระยะเวลาที่อยู่อาศัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง ประมาณ 16-20 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมา คือ อาศัยอยู่ประมาณ 11-15 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 และผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลน้อยที่สุด คือ 1-5 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38

ชุมชน/หมู่บ้านที่อาศัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะกระจายทั่วทุกชุมชน/หมู่บ้านในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยชุมชนปิ่นนาราม หมู่ที่ 5 เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.56 รองลงมาคือ ชุมชนสวนดอก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29 และผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยในชุมชนไผ่ล้อม หมู่ที่ 9 เป็นผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84

2. การวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานที่ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง (n=372)

ความพึงพอใจต่อสถานที่	ระดับของความคิดเห็น		การแปลค่า
	Mean	Std. Deviation	
1. ท่านมีความพอใจในทำเลที่ตั้งเทศบาล	3.90	0.69	มาก
2. ความมั่นคงของอาคารสำนักงานเทศบาล	3.91	0.59	มาก
3. การจัดสถานที่ เพื่อให้บริการมีความเหมาะสม	3.78	0.77	มาก
4. ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วมอยู่ในระดับใด	4.01	0.61	มาก
5. สถานที่พักรอและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรอรับการบริการมีความเหมาะสม	3.77	0.80	มาก
ผลรวมเฉลี่ย	3.87	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝางมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลด้านสถานที่ เรียงตามลำดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม 4.01, ความมั่นคงของอาคารสำนักงานเทศบาล 3.91, ความพอใจในทำเลที่ตั้งเทศบาล 3.90, การจัดสถานที่เพื่อให้บริการมีความเหมาะสม 3.78 และสถานที่พักรอและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรอรับการบริการมีความเหมาะสม 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง
ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล

(n=372)

ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ของเทศบาล	ระดับของความคิดเห็น		การแปลค่า
	Mean	Std. Deviation	
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการระดมความคิดเห็นในการกำหนดแผนการพัฒนาของเทศบาลในระดับ	3.51	0.88	มาก
2. ท่านคิดว่าการระดมความคิดเห็นจากชุมชนสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชน	3.74	0.81	มาก
3. ท่านให้ความร่วมมือ เมื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล	3.64	0.81	มาก
4. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	3.58	1.08	มาก
5. ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้างในนามตัวแทนของชุมชน	3.66	0.76	มาก
ผลรวมเฉลี่ย	3.62	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ในรายละเอียดส่วนย่อย ความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล เรียงตามลำดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ได้แก่ การระดมความคิดเห็นจากชุมชนสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชน 3.74, การให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้างในนามตัวแทนของชุมชน 3.66, ความร่วมมือ ของประชาชน เมื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล 3.64, เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น 3.58 และที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อผลการระดมความคิดเห็นในการกำหนดแผนการพัฒนาของเทศบาล 3.51

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง
ด้านการให้บริการ

(n=372)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับของความพึงพอใจ		การแปลค่า
	Mean	Std. Deviation	
1. การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ เทศบาลสามารถดำเนินการอย่างรวดเร็ว	3.89	0.72	มาก
2. การดำเนินการของเทศบาลในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน อยู่ในระดับ	3.78	0.67	มาก
3. การดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของชุมชน เทศบาลสามารถดำเนินการทันต่อเหตุการณ์	3.80	0.72	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาลสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	3.95	0.59	มาก
5. ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาล	4.04	0.66	มาก
ผลรวมเฉลี่ย	3.89	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการดำเนินงานของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝางมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการดำเนินงานของเทศบาล เรียงตามลำดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาล 4.04, เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาลสามารถใช้งานได้รวดเร็ว 3.95, การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ เทศบาลสามารถดำเนินการอย่างรวดเร็ว 3.89, การดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของชุมชน เทศบาลสามารถดำเนินการทันต่อเหตุการณ์ 3.80 และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของชุมชน เทศบาลสามารถดำเนินการทันต่อเหตุการณ์ 3.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง
ด้านบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล

(n=372)

ความพึงพอใจด้านต่อบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล	ระดับของความคิดเห็น		การแปลค่า
	Mean	Std. Deviation	
1. ความพร้อมของบุคลากรของเทศบาลในการปฏิบัติงาน	3.75	0.74	มาก
2. บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อย	3.72	0.71	มาก
3. บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.75	0.72	มาก
4. บุคลากรของเทศบาลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.80	0.74	มาก
5. ท่านพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานของเทศบาลในระดับ	3.89	0.82	มาก
ผลรวมเฉลี่ย	3.78	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ในรายละเอียดส่วนย่อย ความพึงพอใจต่อบุคลากรและภาพรวมของเทศบาลเรียงตามลำดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ได้แก่ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานของเทศบาลในระดับ 3.89, บุคลากรของเทศบาลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 3.80, ความพร้อมของบุคลากรของเทศบาลในการปฏิบัติงานและบุคลากรของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.75 และที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อย 3.72

1.4 การประเมินผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง โดยผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำการประเมินผลการปฏิบัติงานในหัวข้อการประเมินที่สำคัญ 6 ประเด็น และได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดระดับคะแนน เพื่อแปลงผลเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ ดี

ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ พอใช้

ระดับคะแนน 1 หรือ 0 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ

ต้องปรับปรุง

(ตามแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ประจำปี 2555 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย)
สำหรับหัวข้อการประเมินที่สำคัญ 6 ประเด็น สามารถอธิบายได้ในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.22 ตารางแสดงหัวข้อการประเมินด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของเทศบาลตำบล
เวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ที่	หัวข้อการประเมิน
1	แผนการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้
2	การพัฒนาบุคลากร
3	การฝึกอบรม
4	การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม
5	การสร้างส่วนราชการเป็นองค์กรเรียนรู้
6	คุณภาพของงาน (Quality of work live)

ในหัวข้อทั้งการประเมินทั้ง 6 ประเด็น สามารถแยกรายละเอียดในแต่ละประเด็น
ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	แผนการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้	5	3
2	การพัฒนาบุคลากร	5	5
3	การฝึกอบรม	5	5
4	การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม	5	3
5	การสร้างส่วนราชการเป็นองค์กรเรียนรู้	5	5
6	คุณภาพของงาน (Quality of work live)	5	3
รวมคะแนน		30	24

จากตารางที่ 4.23 สามารถอธิบายได้ว่า คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 6 ข้อ
คะแนนเต็ม 30 คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลตำบลเวียงฝางทำได้ 24 คะแนน
โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยสามารถแยกวิเคราะห์ตามหัวข้อ
การประเมินได้ดังนี้

แผนการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ พบว่า เทศบาลตำบลเวียงฝางมีแผนการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้
ซึ่งมีการดำเนินการตามแผนพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ มีการจัดทำแผน มีการประชุมคณะกรรมการและปฏิบัติตาม

แผน แต่ยังไม่จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรและยังไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตาม การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามยุทธศาสตร์ ส่งผลให้ได้คะแนนเพียง 3 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

การพัฒนาบุคลากร พบว่า เทศบาลตำบลเวียงฝางมีการพัฒนาทุกสายงาน ข้าราชการ/พนักงานจ้างได้รับการฝึกอบรมความรู้ในสายงานเฉลี่ยเกินกว่าร้อยละ 90 ของสายงานที่มี แผนอัตรากำลัง จึงได้คะแนนในข้อนี้เต็ม 5 คะแนน

การฝึกอบรม ในหัวข้อนี้หมายความรวมถึงการฝึกอบรมที่เทศบาลดำเนินการเอง หรือส่งบุคลากรไปรับการฝึกอบรม โดยเทศบาลได้มีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรม มีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อนและเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ตลอดจนติดตามผลที่เกิดขึ้นภายหลังการ ฝึกอบรมแล้วรายงานให้ผู้บริหารเทศบาลทราบทุกครั้ง จึงได้คะแนนเต็ม 5 คะแนน

การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม หลักเกณฑ์การให้คะแนน ต้องมีการดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม 5 กิจกรรม ได้แก่ (1) มีการจัดทำประมวล จริยธรรมโดยถูกต้อง (2) นำประมวลจริยธรรมประกาศให้ข้าราชการ ลูกจ้างและประชาชนทราบโดย ทั่วกัน (3) ส่งเสริมข้าราชการและลูกจ้างให้มีการดำเนินการตามที่กำหนดในประมวลจริยธรรมในการ ปฏิบัติงานอย่างน้อยสามครั้งต่อปี (4) ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับความประพฤติของ ข้าราชการและลูกจ้างที่ไม่ใช่ข้อกำหนดทางวินัย และ (5) มีแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ ในประมวลจริยธรรม พบว่า เทศบาลมีการดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม เพียง 3 กิจกรรม จึงได้คะแนนเพียง 3 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

การสร้างส่วนราชการเป็นองค์กรเรียนรู้ หลักเกณฑ์การให้คะแนนต้องมีการดำเนิน กิจกรรม 5 กิจกรรมขึ้นไปจึงจะได้คะแนนเต็ม 5 คะแนน พบว่า เทศบาลตำบลเวียงฝางสามารถทำได้ มากกว่า 5 กิจกรรม จึงได้คะแนนเต็ม 5 คะแนน กิจกรรมดังกล่าวได้แก่ (1) มีการส่งเสริมการเรียนรู้ ในระบบหรือนอกระบบให้แก่บุคลากร (2) มีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ ข้าราชการภายในองค์กร เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น (3) มีการจัดทำโครงการส่งเสริม กระบวนการเรียนรู้ที่สร้างความผูกพันในองค์กรและสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการทำงานได้ตามระเบียบ (4) มีการสรุปผลการประเมินผลการดำเนินการตามโครงการเรียนรู้ และ (5) มีการจัดกิจกรรมยกย่อง ชมเชยการทำงานหรือการทำงานเป็นทีม

คุณภาพของงาน (Quality of work live) พบว่า คะแนนเต็ม 5 คะแนนจาก เกณฑ์การประเมิน เทศบาลตำบลเวียงฝางทำคะแนนได้ 3 คะแนน จากหลักเกณฑ์การให้คะแนนต้อง มีการดำเนินกิจกรรมรวม 5 กิจกรรม ได้แก่ (1) องค์กรมีวิธีการในการกำหนดปัจจัยทำให้มั่นใจว่า สถานที่ทำงานมีสุขอนามัย ปลอดภัย (2) ข้าราชการ ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการสร้างสภาพแวดล้อมการ ทำงาน (3) องค์กรมีวิธีการในการกำหนดปัจจัยสำคัญๆ ซึ่งมีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจและ แรงจูงใจในการทำงาน (4) องค์กรมีวิธีการตรวจประเมินความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการ โดยวิธีการและตัวชี้วัดที่สามารถครอบคลุมความหลากหลายของข้าราชการและลูกจ้างได้ และ (5) องค์กรมีการนำผลการประเมินมากำหนดความสำคัญในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและ บรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานของพนักงาน ซึ่งเทศบาลมีการดำเนินกิจกรรมเพียง 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 1, 2 และ 3 เท่านั้น จึงได้คะแนนเพียง 3 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ปัญหาของการดำเนินงาน

ปัญหาของการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาของการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ 30 ราย เพื่อสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นที่สำคัญ 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านการเงิน มิติด้านกระบวนการภายในองค์กร มิติด้านประชาชนผู้รับบริการ และมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร โดยการแจกแบบสัมภาษณ์ให้สำนักปลัดเทศบาล จำนวน 10 ฉบับ กองคลัง จำนวน 10 ฉบับ กองช่าง จำนวน 10 ฉบับ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 10 ฉบับ กองการศึกษา จำนวน 10 ฉบับ และกองสวัสดิการสังคม จำนวน 5 ฉบับ รวม 55 ฉบับ เว้นระยะเวลาในการตอบแบบสัมภาษณ์ประมาณ 1 สัปดาห์ ปรากฏว่าได้รับแบบสัมภาษณ์กลับมา จำนวน 30 ฉบับ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์พอประมวลผลสรุปความสำคัญของปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ดังนี้

2.1 ปัญหาด้านการเงิน

2.1.1 การขาดความสมดุลของงบประมาณในการพัฒนา เพราะสาเหตุการจัดเก็บรายได้จัดเก็บได้น้อย และเงินอุดหนุนของรัฐไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานให้ครบตามแผนพัฒนาที่ตั้งไว้ เทศบาลต้องพึ่งพาเงินอุดหนุน ส่งผลให้ขาดอิสระในการบริหารงาน อีกทั้งเงินอุดหนุนจากส่วนกลางที่จัดสรรให้เทศบาลมีความล่าช้า ทำให้การดำเนินงานล่าช้าไปด้วย ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่

2.1.2 ขีดความสามารถในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลยังไม่สามารถจัดเก็บให้มียอดสูงเพิ่มมากขึ้น เพราะขาดความพร้อมด้านบุคลากร เพราะถ้าหากมีการเพิ่มบุคลากรก็จะเพิ่มค่าใช้จ่ายประจำมากขึ้น

2.1.3 การจัดการงบประมาณในการกิจ ขาดความคล่องตัวและขาดความชัดเจน เพราะบางภารกิจ เทศบาลยังขาดแผนรองรับในการใช้จ่ายงบประมาณ ตลอดจนปัญหาในการใช้จ่ายงบประมาณไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพราะเทศบาลขาดการประสานงานกับประชาชนก่อนกำหนดแผนงบประมาณ

2.2 ปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์กร

2.2.1 ปัญหาของบุคลากรในหน่วยงาน ยังมีบางส่วนขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนอย่างแท้จริง ทำให้การทำงานบางครั้งเกิดความล่าช้าในการทำงาน ไม่กล้าตัดสินใจในการทำงาน ต้องคอยให้ข้าราชการประจำเป็นผู้ตัดสินใจจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ตลอดจนปัญหาของความรับผิดชอบในภารกิจของบุคลากรพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลบางคนไม่รักษาเวลา ไม่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และมีการแบ่งกลุ่มแบ่งพวกในหน่วยงาน

2.2.2 เทศบาลมุ่งเน้นดำเนินงานที่มีลักษณะด้านกายภาพหรือโครงสร้างพื้นฐานเป็นหลัก ไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านคุณภาพชีวิต ด้านสาธารณสุขและด้านการศึกษา

2.2.3 คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลบางส่วน ยังขาดความเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของตน บางครั้งใช้อำนาจและอิทธิพลภายนอกกำหนดการดำเนินงานของเทศบาล ทั้งๆ ที่ไม่ใช่เป็นความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2.2.4 เทศบาลยังไม่มีมาตรการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาล

2.3 ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ

2.3.1 ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

2.3.2 ประชาชนบางกลุ่มคาดหวังกับเทศบาลมากเกินไป โดยเข้าใจว่าเทศบาลเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่บริการประชาชนในทุกเรื่องที่ยื่นขอ จึงเรียกร้องให้เทศบาลดำเนินการทุกอย่างที่เป็นความต้องการของตนเองโดยไม่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่ของเทศบาล

2.3.3 ประชาชนยังขาดการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การควบคุมตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล

2.4 ปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

2.4.1 ปัญหาเรื่องขวัญและกำลังใจของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนอย่างมากในการดำเนินการกิจของเทศบาล บุคลากรบางส่วนของเทศบาลยังไม่ค่อยพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับ

2.4.2 ปัญหาของการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มระดับขีดความสามารถในการดำเนินงานของเทศบาล บางหลักสูตรมีการอบรมจำนวนมากบางหลักสูตรมีจำนวนน้อย ส่วนใหญ่มีค่าลงทะเบียนสูงตลอดจนขาดการติดตามผลว่า เมื่อฝึกอบรมไปแล้วเกิดผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด

2.4.3 การส่งพนักงานเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมสัมมนา มักไม่กระจายทั่วถึงทุกงาน/กอง และบางครั้งก็เป็นเพียงการพบปะสังสรรค์ระหว่างข้าราชการท้องถิ่น มักจะเน้นหนักในภาคความบันเทิงรื่นรมย์ ไม่ได้ผลทางวิชาการเท่าที่ควร

3. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

จากรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ไว้ทั้ง 4 มิติ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะด้านการเงิน

3.1.1 เทศบาลตำบลเวียงฝางควรเพิ่มบุคลากรในการจัดเก็บภาษี และขยายการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับชุมชน ถึงผลดีของชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตน

3.1.2 คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลเวียงฝางควรมีการวางแผนในการใช้จ่ายงบประมาณและระมัดระวังในการใช้จ่าย โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของท้องถิ่นและของประชาชน ดำเนินงานตามภารกิจที่เร่งด่วน

3.1.3 เงินอุดหนุนที่อุดหนุนองค์กรต่างๆ ควรจัดสรรตามสัดส่วนความจำเป็นเร่งด่วนของประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการจัดสรรเงินอุดหนุนเท่าๆ กันตามจำนวนองค์กร

3.2 ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการภายในองค์กร

3.2.1 เทศบาลตำบลเวียงฝางควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับประชาชน คณะผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลและพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจของเทศบาล ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตน เพื่อการพัฒนาเทศบาลของตนให้ดีขึ้น

3.2.2 เทศบาลควรมีการส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีการจัดตั้งกรรมการในการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อการมีส่วนร่วมและตรวจสอบได้

3.2.3 เทศบาลควรกำหนดแนวทางการพัฒนาจากความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และตามความจำเป็นเร่งด่วน

3.3 ข้อเสนอแนะด้านประชาชนผู้รับบริการ

3.3.1 เทศบาลต้องสร้างความเข้าใจกับประชาชน ปลุกจิตสำนึกให้ประชาชนเข้าใจในสิทธิหน้าที่ของตน และเร่งขยายการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจติดตามข้อมูลข่าวสารกับประชาชนอย่างใกล้ชิด สม่ำเสมอและทั่วถึง

3.3.2 ประชาชนในเขตเทศบาลควรให้ความสนใจติดตามข่าวสารการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อตรวจสอบการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร ตลอดจนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาล

3.3.3 เทศบาลควรให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลให้มากขึ้น เช่น การเข้าเป็นกรรมการตรวจสอบ ติดตาม หรือร่วมประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล

3.4 ข้อเสนอแนะด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

3.4.1 เทศบาลตำบลเวียงฝางควรมีการส่งเสริมด้านสวัสดิการข้าราชการและพนักงานจ้างของเทศบาล เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3.4.2 ผู้บริหารเทศบาลควรดูแลงบประมาณในการจัดฝึกอบรมสัมมนาหรือส่งไปฝึกอบรมสัมมนา ตลอดจนดูแลงบประมาณในการเพิ่มวัสดุอุปกรณ์เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อความต้องการของประชาชน

3.4.3 เทศบาลควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและสวัสดิการของข้าราชการและพนักงานจ้างของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่” ตามแนวทางของ Balanced Scorecard โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการเงิน (2) ด้านกระบวนการภายในองค์กร (3) ด้านประชาชนผู้รับบริการ และ (4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ในที่นี้ผู้ศึกษาวิจัยขอเสนอประเด็นสำคัญโดยจำแนกออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปผลการศึกษาวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1.1.1 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

1.1.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชากรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศมนตรีตำบลเวียงฝาง 1 คน รองนายกเทศมนตรีตำบลเวียงฝาง 2 คน พนักงานเทศบาล 14 คน ลูกจ้างประจำ 3 คน พนักงานจ้าง จำนวน 20 คน และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเวียงฝาง จำนวนทั้งสิ้น 5,462 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงฝาง จำนวน 372 คน และพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาล จำนวน 30 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มรวมทั้งสิ้น 402 คน

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ แบบสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง และเอกสารทางการเงิน

1.2.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (pre test) โดยแจกแบบสอบถามประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในแต่ละส่วน กำหนดการให้คะแนนระดับความพึงพอใจมี 5 ระดับ ผลการทดสอบค่าความเที่ยงตรง พบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงฝาง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.941 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในเกณฑ์สูงจึงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) วิเคราะห์หาค่า t-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยสามารถสรุปผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ดังนี้

1.3.1 การประเมินผลด้านการเงิน

จากงบแสดงฐานะการเงิน และงบรายรับรายจ่ายของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการดำเนินงาน 4 ปีต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2552-2555 เทศบาลมียอดรายรับสูงกว่ารายจ่ายทุกปี แต่มีข้อสังเกตว่า รายรับรายจ่ายของเทศบาลตำบลเวียงฝางจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประมาณหมวดเงินอุดหนุน ซึ่งเงินหมวดนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะรายได้ที่จัดเก็บเองไม่เพียงพอต่อการพัฒนา ย่อมแสดงให้เห็นว่า หากเทศบาลขาดงบประมาณในส่วนที่เป็นเงินอุดหนุนแล้ว จะไม่สามารถดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

1.3.2 การประเมินผลด้านกระบวนการภายในองค์กร

การประเมินผลด้านกระบวนการภายในองค์กรของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ได้กำหนดหัวข้อการประเมินที่สำคัญตามแนวทางแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2555 ซึ่งสร้างเกณฑ์การให้คะแนนโดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ผลของการประเมินแสดงให้เห็นว่า

ในหัวข้อการจัดทำงบประมาณและพัสดุ พบว่า คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 4 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน จากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลทำคะแนนได้ 18 คะแนน ซึ่งโดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00

ในหัวข้อการจัดเก็บรายได้ พบว่า คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 11 ข้อ คะแนนเต็ม 55 คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลตำบลเวียงฝางทำคะแนนได้ 49 คะแนน โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 89.09

ในหัวข้อการบริหารการเงินและบัญชี พบว่า คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 8 ข้อ คะแนนเต็ม 40 คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลตำบลเวียงฝางทำคะแนนได้ 27 คะแนน โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยยังจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 67.50

ในหัวข้อการบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน พบว่า คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 10 ข้อ คะแนนเต็ม 50 คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน เทศบาล

ตำบลเวียงฝางทำคะแนนได้ 43 คะแนน ซึ่งข้อที่คะแนนเป็น 0 คือ เทศบาลมีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่ายประจำปีงบประมาณเกินกว่า 10 รายการ โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 86.00

ในหัวข้อการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท. พบว่า คะแนนที่ได้จากเกณฑ์การประเมิน 8 ข้อ คะแนนเต็ม 40 คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลทำคะแนนได้ 26 คะแนน โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 65.00

ในหัวข้อการบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ พบว่า เทศบาลทำคะแนนได้คะแนนเต็ม 15 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00

ในหัวข้อการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า เทศบาลมีการดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประเมิน คะแนนเต็ม 15 คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลทำคะแนนได้ 13 คะแนน โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 86.66

ในหัวข้อการประเมินการปฏิบัติงาน พบว่า เทศบาลไม่ได้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ คะแนนเต็ม 10 คะแนน เทศบาลจึงได้ 0 คะแนน ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง

การประเมินด้านกระบวนการภายในองค์กร คะแนนหัวข้อการประเมิน คะแนนเต็ม 245 คะแนน คะแนนที่ทำได้ 191 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.96 โดยที่เกณฑ์การผ่านการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ คือ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 แสดงให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการภายในองค์กรของเทศบาลตำบลเวียงฝางยังอยู่ในเกณฑ์ดี แสดงถึงความมีคุณภาพของการให้บริการประชาชน และตรงตามวัตถุประสงค์ ถูกต้องตามระเบียบของการปฏิบัติราชการ

1.3.3 การประเมินผลด้านประชาชนผู้รับบริการ

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 372 ตัวอย่าง ซึ่งใช้สอบถามถึงความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง รวมทั้งความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของเทศบาล, ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน, ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพลักษณ์โดยรวมของเทศบาล ซึ่งได้รับเกณฑ์คะแนนอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานที่ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ผลรวมเฉลี่ย 3.87 การแปลค่าอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล ผลรวมเฉลี่ย 3.62 การแปลค่าอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ด้านการให้บริการ ผลรวมเฉลี่ย 3.89 การแปลค่าอยู่ในระดับมาก

ความความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง ด้านบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล ผลรวมเฉลี่ย 3.78 การแปลค่าอยู่ในระดับมาก

การประเมินด้านประชาชนผู้รับบริการดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก แสดงถึงคุณภาพของการให้บริการประชาชน และถูกต้องตามระเบียบของการปฏิบัติราชการ

1.3.4 การประเมินผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

จากผลการประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เกณฑ์การประเมินเรื่องการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร, การพัฒนาบุคลากร, การฝึกอบรม, การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม, การสร้างส่วนราชการเป็นองค์กรเรียนรู้ และคุณภาพของงาน (Quality of work live) รวมคะแนนเต็ม 30 คะแนน คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การประเมินได้ 24 คะแนน โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ดี หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00 แสดงถึงมาตรฐานการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กรของเทศบาลอยู่ในเกณฑ์ดีสมบูรณ์ครบถ้วน ตามเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1.4 สรุปปัญหาของการดำเนินงาน

ผู้ศึกษาวิจัยประมวลผลจากแบบสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ปัญหาของการดำเนินงานด้านการเงิน

1) การขาดความสมดุลของงบประมาณในการพัฒนา เพราะสาเหตุการจัดเก็บรายได้จัดเก็บได้น้อย และเงินอุดหนุนของรัฐไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานให้ครบตามแผนพัฒนาที่ตั้งไว้ เทศบาลต้องพึ่งพาเงินอุดหนุน ส่งผลให้ขาดอิสระในการบริหารงาน อีกทั้งเงินอุดหนุนจากส่วนกลางที่จัดสรรให้เทศบาลมีความล่าช้า ทำให้การดำเนินงานล่าช้าไปด้วย ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่

2) ขีดความสามารถในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลยังไม่สามารถจัดเก็บให้มียอดสูงเพิ่มมากขึ้น เพราะขาดความพร้อมด้านบุคลากร เพราะถ้าหากมีการเพิ่มบุคลากรก็จะเพิ่มค่าใช้จ่ายประจำมากขึ้น

3) การจัดการงบประมาณในการกิจ ขาดความคล่องตัวและขาดความชัดเจน เพราะบางภารกิจ เทศบาลยังขาดแผนรองรับในการใช้จ่ายงบประมาณ ตลอดจนปัญหาในการใช้จ่ายงบประมาณไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพราะเทศบาลขาดการประสานงานกับประชาชนก่อนกำหนดแผนงบประมาณ

1.4.2 ปัญหาของการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในองค์กร

1) ปัญหาของบุคลากรในหน่วยงาน ยังมีบางส่วนขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนอย่างแท้จริง ทำให้การทำงานบางครั้งเกิดความล่าช้าในการทำงาน ไม่กล้าตัดสินใจในการทำงาน ต้องคอยให้ข้าราชการประจำเป็นผู้ตัดสินใจจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ตลอดจนปัญหาของความรับผิดชอบในภารกิจของบุคลากรพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลบางคนไม่รักษาเวลา ไม่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และมีการแบ่งกลุ่มแบ่งพวกในหน่วยงาน

2) เทศบาลมุ่งเน้นดำเนินงานที่มีลักษณะด้านกายภาพหรือโครงสร้างพื้นฐานเป็นหลัก ไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านคุณภาพชีวิต ด้านสาธารณสุขและด้านการศึกษา

3) คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลบางส่วน ยังขาดความเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของตน บางครั้งใช้อำนาจและอิทธิพลภายนอกกำหนดการดำเนินงานของเทศบาล ทั้งๆ ที่ไม่ใช่เป็นความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

4) เทศบาลยังไม่มีแผนการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาล

1.4.3 ปัญหาของการดำเนินงานด้านประชาชนผู้รับบริการ

1) ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

2) ประชาชนบางกลุ่มคาดหวังกับเทศบาลมากเกินไป โดยเข้าใจว่าเทศบาลเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่บริการประชาชนในทุกเรื่องที่ยื่นขอ จึงเรียกร้องให้เทศบาลดำเนินการทุกอย่างที่เป็นความต้องการของตนเองโดยไม่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่ของเทศบาล

3) ประชาชนยังขาดการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การควบคุมตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล

1.4.4 ปัญหาของการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

1) ปัญหาเรื่องขวัญและกำลังใจของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนอย่างมากในการดำเนินการกิจของเทศบาล บุคลากรบางส่วนของเทศบาลยังไม่ค่อยพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับ

2) ปัญหาของการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มระดับขีดความสามารถในการดำเนินงานของเทศบาล บางหลักสูตรมีการอบรมจำนวนมากบางหลักสูตรมีจำนวนน้อย ส่วนใหญ่มีค่าลงทะเบียนสูง ตลอดจนขาดการติดตามผลว่า เมื่อฝึกอบรมไปแล้วเกิดผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด

3) การส่งพนักงานเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมสัมมนา มักไม่กระจายทั่วถึงทุกงาน/กอง และบางครั้งก็เป็นเพียงการพบปะสังสรรค์ระหว่างข้าราชการท้องถิ่น มักจะเน้นหนักในภาคความบันเทิงรื่นรมย์ ไม่ได้ผลทางวิชาการเท่าที่ควร

1.5 สรุปข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

1.5.1 ข้อเสนอแนะด้านการเงิน

1) เทศบาลตำบลเวียงฝางควรเพิ่มบุคลากรในการจัดเก็บภาษี และขยายการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับชุมชน ถึงผลดีของชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตน

2) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลเวียงฝางควรมีการวางแผนในการใช้จ่ายงบประมาณและระมัดระวังในการใช้จ่าย โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของท้องถิ่นและของประชาชนดำเนินงานตามภารกิจที่เร่งด่วน

3) เงินอุดหนุนที่อุดหนุนองค์กรต่างๆ ควรจัดสรรตามสัดส่วนความจำเป็นเร่งด่วนของประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการจัดสรรเงินอุดหนุนเท่าๆ กันตามจำนวนองค์กร

1.5.2 ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการภายในองค์กร

1) เทศบาลตำบลเวียงฝางควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับประชาชน คณะผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลและพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจของเทศบาล ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตน เพื่อการพัฒนาเทศบาลของตนให้ดีขึ้น

2) เทศบาลควรมีการส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนมีการจัดตั้งกรรมการในการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อการมีส่วนร่วมและตรวจสอบได้

3) เทศบาลควรกำหนดแนวทางการพัฒนาจากความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และตามความจำเป็นเร่งด่วน

1.5.3 ข้อเสนอแนะด้านประชาชนผู้รับบริการ

1) เทศบาลต้องสร้างความเข้าใจกับประชาชน ปลุกจิตสำนึกให้ประชาชนเข้าใจในสิทธิหน้าที่ของตน และเร่งขยายการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจติดตามข้อมูลข่าวสารกับประชาชนอย่างใกล้ชิด สม่ำเสมอและทั่วถึง

2) ประชาชนในเขตเทศบาลควรให้ความสนใจติดตามข่าวสารการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อตรวจสอบการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร ตลอดจนการให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาล

3) เทศบาลควรให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลให้มากขึ้น เช่น การเข้าเป็นกรรมการตรวจสอบ ติดตาม หรือร่วมประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล

1.5.4 ข้อเสนอแนะด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

1) เทศบาลตำบลเวียงฝางควรมีการส่งเสริมด้านสวัสดิการข้าราชการและพนักงานจ้างของเทศบาล เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2) ผู้บริหารเทศบาลควรดูแลงบประมาณในการจัดฝึกอบรมสัมมนาหรือส่งไปฝึกอบรมสัมมนา ตลอดจนดูแลงบประมาณในการเพิ่มวัสดุอุปกรณ์เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันต่อความต้องการของประชาชน

3) เทศบาลควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและสวัสดิการของข้าราชการและพนักงานจ้างของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝางอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่” มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

2.1 ด้านการเงิน

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการวิเคราะห์จากรายงานทางการเงินของเทศบาลตำบลเวียงฝาง โดยนำรายรับกับรายจ่ายเปรียบเทียบกัน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.2552 เทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2553, ปีงบประมาณ พ.ศ.2553 เทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2554 และปีงบประมาณ พ.ศ.2554 เทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2555 พบว่า เมื่อมีรายรับเพิ่มขึ้น รายจ่ายก็จะเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกัน หากรายรับลดลง รายจ่ายก็จะลดลงเช่นกัน เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดแล้ว จะเห็นได้ว่า รายรับที่เพิ่มขึ้นนั้นเกิดจากหมวดเงินอุดหนุนทั้งเงินอุดหนุนทั่วไปและเงินอุดหนุนระบุวัตถุประสงค์ ดังนั้นเมื่อมีรายรับจากเงินอุดหนุนมาก จึงมีรายจ่ายในหมวดนี้มากเช่นกัน งานด้านการเงินนั้นหน่วยงานทุกหน่วยงานให้ความสำคัญมาก ยิ่งถ้าเป็นหน่วยงานของเอกชนแล้ว ถือว่าด้านการเงินมีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากหน่วยงานเอกชนมุ่งกำไรเป็นหลัก ถ้าหน่วยงานมีกำไรมาก ถือว่าประสบผลสำเร็จใน

การดำเนินงานมาก ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานราชการที่ถือประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น การจัดเก็บรายได้จากภาษีหรือค่าธรรมเนียมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่ได้เป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานเสมอไป เนื่องจากการจัดเก็บรายได้ตามข้อระเบียบกฎหมาย และรายได้ที่จัดเก็บได้เองส่วนนี้ ก็ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนพัฒนาที่ตั้งไว้ ต้องอาศัยงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรชัย ประนมศรี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะมีรายรับมากกว่ารายจ่ายทุกปีงบประมาณตั้งแต่ปี 2549-2552 โดยรายรับที่สูงกว่ารายจ่ายเกิดจากเงินอุดหนุนจากภาครัฐ ทั้งนี้หากต้องการให้มีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาตามแผนที่ตั้งไว้ นอกจากจะต้องหาวิธีเพิ่มการจัดเก็บรายได้และประหยัดในการใช้จ่ายงบประมาณแล้ว อีกทั้งศักยภาพของผู้บริหารเทศบาลก็เป็นสิ่งสำคัญในการประสานขอรับงบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 ด้านกระบวนการภายในองค์การ

จากแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจมาตรฐานการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มี ค่าคะแนนอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 77.96 แสดงให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการภายในองค์การของเทศบาลตำบลเวียงฝางยังอยู่ในเกณฑ์ดี แสดงถึงการกำหนดรูปแบบในการบริหารงานด้านกระบวนการภายในองค์การถูกต้องตามระเบียบของการปฏิบัติราชการ เกิดผลสัมฤทธิ์และความสำเร็จของงานในการให้บริการประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในส่วนที่ควรปรับปรุงนั้น คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเทศบาลไม่ได้ดำเนินการในส่วนนี้ ดังนั้น หากมีเทศบาลดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการโดยมีประชาชนเข้าร่วมเป็นกรรมการ มีการจัดประชุมคณะกรรมการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการประเมินผลและวิเคราะห์ผลการประเมิน จะเป็นการสร้างจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน ทั้งนี้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 5 ส่วนที่ 10 แนวนโยบายด้านความร่วมมือของประชาชน ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมและการควบคุมตรวจสอบของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรชัย ประนมศรี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า ด้านกระบวนการภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะควรกำหนดแนวทางมีการระดมความคิดเห็นของประชาชน เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา โดยคำนึงถึงศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างแท้จริง ควรมีการตรวจสอบความจำเป็นและความคุ้มค่าของโครงการพัฒนา

2.3 ด้านประชาชนผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลเวียงฝางได้ให้ความสำคัญมากในด้านการบริการประชาชน จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ทั้ง 4 ตัวชี้วัด เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ผลรวมเฉลี่ย 3.89 (2) ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ในการดำเนินงาน ผลรวมเฉลี่ย 3.87 (3) ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล ผลรวมเฉลี่ย 3.78 และสุดท้าย (4) ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล ผลรวมเฉลี่ย 3.62 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝางมีความพึงพอใจในการ

ดำเนินงานของเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เทศบาลตำบลเวียงผาง (2555) “เทศบาลตำบลเวียงผางมุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางด้านบริการ การบริหารจัดการพัฒนาเมือง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนตามระบอบประชาธิปไตย พัฒนาคุณภาพชีวิต ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน รักษาวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างชุมชนเข้มแข็ง สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

การพัฒนาทักษะพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีศักยภาพสูงพร้อมที่จะให้บริการประชาชนจนบรรลุเป้าหมายที่เทศบาลได้วางไว้ การพัฒนาความรู้ของพนักงานเจ้าหน้าที่โดยให้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับการประชุม สัมมนา อบรม ในเรื่องเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจจนสามารถให้บริการที่มีคุณภาพจากการเข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้มาใช้กับงานที่ปฏิบัติบริการประชาชน และจากการประเมินผลแผนการพัฒนาคูคลากร การพัฒนาคูคลากร การฝึกอบรม การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม การสร้างส่วนราชการเป็นองค์กรเรียนรู้ และคุณภาพของงาน (Quality of work live) โดยผ่านเกณฑ์เฉลี่ยหรือคิดเป็นร้อยละ 80.00 ย่อมแสดงให้เห็นว่าเทศบาลมีการวางแผนพัฒนาคูบุคลากรเป็นอย่างดี เพื่อพัฒนาคูบุคลากรให้เป็นผู้มีศักยภาพสูง พร้อมทั้งจะให้บริการประชาชนต่อไป แต่ทั้งนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ยังต้องการให้ผู้บริหารเทศบาลดูแลงบประมาณด้านการอบรมพัฒนาให้เป็นอย่างดีทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงชัย ศิวะบุญย์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน ซึ่งพบว่า ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หัวหน้างานต้องส่งเสริมการฝึกอบรมและสนับสนุนความก้าวหน้าพนักงานด้วยความเป็นธรรมและควรนำมุมมองด้านคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานเป็นมุมมองที่ 5 เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารมีความครอบคลุมและบรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

สรุปการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงผาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการประเมินผลตามแนวทางของ Balanced Scorecard (BSC) ทั้ง 4 มุมมองได้มีการกำหนดขึ้นโดยให้มุมมองทั้ง 4 มีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงเหตุและผล (Cause and effect) โดยตัวชี้วัดที่สำคัญสำหรับองค์กรภาครัฐที่มีเป้าหมาย คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งการที่จะให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจก็จะต้องมีกระบวนการดำเนินงานภายในที่ดี และการจะมีกระบวนการดำเนินงานภายในที่ดีได้ พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้มีทักษะและความพร้อมในการทำงาน จากความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลตามที่ได้กล่าวมานี้ทำให้ Balanced Scorecard มีความสำคัญและมีความแตกต่างจากเครื่องมือในการประเมินผลทั่วไป และเหมาะสมที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้

3. ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

3.1.1 เทศบาลควรหันมาให้ความสำคัญด้านการเงิน โดยการหาแนวทางในการจัดเก็บรายได้ให้มากขึ้นและมีระบบการควบคุมค่าใช้จ่ายประจำไม่ให้สูงจนเกินไป ซึ่งต้องขอความร่วมมือจากทุกฝ่ายช่วยกันควบคุมค่าใช้จ่ายและร่วมกันประหยัดพลังงานเพื่อให้เทศบาลมีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาและสถานะทางการเงินที่ดีกว่าปัจจุบัน

3.1.2 เทศบาลตำบลเวียงฝางควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับประชาชน คณะผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลและพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจของเทศบาล ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตน เพื่อการพัฒนาเทศบาลของตนให้ดีขึ้น

3.1.3 เทศบาลต้องสร้างความเข้าใจกับประชาชน ปลุกจิตสำนึกให้ประชาชนเข้าใจในสิทธิหน้าที่ของตน และเร่งขยายการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจติดตามข้อมูลข่าวสารกับประชาชนอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอและทั่วถึง ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาล

3.1.4 เทศบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดฝึกอบรมสัมมนาหรือส่งไปฝึกอบรมสัมมนาให้เพียงพอและเหมาะสมต่อสถานะการเงินของเทศบาล โดยผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาจะต้องกระจายทั่วทุกงาน/กอง ตลอดจนควรมีการส่งเสริมด้านสวัสดิการข้าราชการและพนักงานจ้างของเทศบาล เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของเทศบาล นอกเหนือมิติ 4 ด้าน ของแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลว่ามีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง และจะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร เพื่อจะได้สะท้อนปัญหาให้ได้ครบทุกด้าน เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.2.2 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝางเท่านั้น จึงควรทำการศึกษาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อขยายไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ชาวดี (2552) “การประเมินผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลควนโดน จังหวัดสตูล”
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กฤษณี มหาวิรุฬห์ (2546) “แนวคิดการบริหารแบบ Balanced Scorecard” *วารสารจดหมายเหตุข่าว
สป.มท.* 6, 155 (พฤศจิกายน 2546) : 28-33
- เกษมา ไตรรัตน์ารศมี (2543) “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรด้วยเครื่องมือ Balanced
Scorecard โดยการศึกษาจากธุรกิจอุตสาหกรรม” การบริหารจัดการมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2545) “การประเมินผลนโยบายสาธารณะ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา
นโยบายสาธารณะและการวางแผน* หน่วยที่ 6 หน้า 247 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ณรงค์ศักดิ์ บุญมาลิก (ม.ป.ป.) “Balanced Scorecard” ค้นคืนวันที่ 7 ธันวาคม 2555 จาก
[http://www.ianalysis.biz/download/Balanced Scorecard%20KPIs.pdf](http://www.ianalysis.biz/download/Balanced%20KPIs.pdf)
- ทรงชัย ศิวะบุญย์ (2552) “การประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)
สาขาท่าเตียน” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2541) *เทคนิคการประเมินโครงการ* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- นิภาพร เมืองเกษม (2545) “ระบบประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
กรณีศึกษา ฝ่ายวางแผนและบริหารเหมืองแม่เมาะ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นิตา ชูโต (2538) *การประเมินโครงการ* กรุงเทพฯ ธรรมสารการพิมพ์
- ประเสริฐ สุภา (2542) “ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาการเรียนการสอนวิชาเกษตรกรรม
กลุ่มโรงเรียนกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(เกษตรศาสตร์) สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประหยัด หงส์ทองคำ (2537) “เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาการปกครองท้องถิ่นไทย ภาค
วิชาการปกครองการพัฒนาทางการเมือง โดยกระบวนการปกครองส่วนท้องถิ่น”
เอกสารบัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2529) *การวิจัยและประเมินผล* กรุงเทพมหานคร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542” สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร
- “พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552”
- พลุ เดชะรินทร์ (2547) “การนำหลักการ Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้กับกองทัพอากาศ”
ค้นคืนวันที่ 10 ธันวาคม 2555 จาก
http://www.rtaf.mi.th/swot/BSC_RTAF_doc.pdf
- มนัสนันท์ ปัญญาสุภรณ์ (2552) “การประเมินผลการดำเนินงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เยาวดี วิบูลย์ศรี (2539) *การวัดผลและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์* กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550” สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2552) กรุงเทพมหานคร
- วันชัย มีชาติ (2550) “การประเมินประสิทธิผลองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารองค์การ* หน้าที่ 15 หน้า 15-50 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____. (2523) *การปกครองท้องถิ่นไทย* กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช
- _____. (2537) “การกระจายอำนาจหลักการและองค์ประกอบที่น่าพิจารณา” *เทศาภิบาล* (ฉบับพิเศษ) กรุงเทพฯ โรงพิมพ์ท้องถิ่น
- วิชชุกร นาคธน (2550) *การปกครองท้องถิ่นไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*
- ศุภชัย ยาวะประภาช (2540) *นโยบายสาธารณะ* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศุภชัย ยาวะประภาช และปิยากร หวังมหาพร (2550) “การประเมินผลนโยบายสาธารณะและการประเมินผลระบบราชการไทย” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* หน้าที่ 14 หน้า 162 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

สุทธิย์ ฐักิจ (2551) “การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง”

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สุรชาติพย์ แสงเดือนฉาย (2543) “การประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัด

ปทุมธานี ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลป
ศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุรชัย ประนมศรี (2552) “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอ

แม่สอด จังหวัดตาก” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อรุณ รักธรรม (2540) การพัฒนาองค์การ แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย

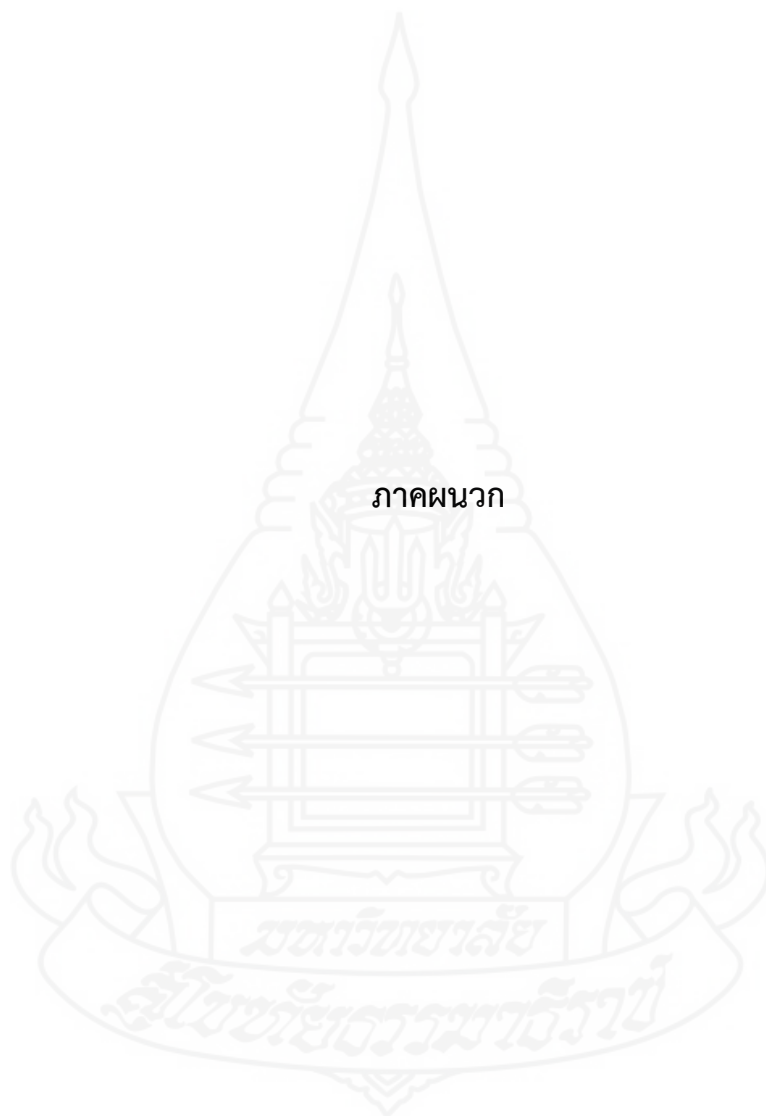
กรุงเทพมหานคร สหายบล็อกและการพิมพ์

อาภรณ์ ชัยออน (2551) “การประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การบริหารกิจการบ้านเมือง

ที่ดีของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

**แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานของ
เทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่**
สำหรับสอบถามประชาชน

เรียน ท่านที่เคารพ

แบบสอบถามเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่” ในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอรุณรัตน์ สว่าง
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

-2-

แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝางเกี่ยวกับการบริหารงาน
ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18 - 20 ปี

21 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

61 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมต้น หรือเทียบเท่า

มัธยมปลาย หรือเทียบเท่า

อนุปริญญา

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ (ระบุ)

4. อาชีพ

เกษตรกรรม

รับจ้างทั่วไป

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ธุรกิจส่วนตัว

อื่นๆ (ระบุ)

5. ระยะเวลาที่ท่านอยู่อาศัยในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงฝาง

1 - 5 ปี

6 - 10 ปี

11 - 15 ปี

16 - 20 ปี

20 ปีขึ้นไป

6. ชุมชน / หมู่บ้าน ที่ท่านอาศัย

ชุมชนป่าบง หมู่ 2

ชุมชนเทพอำนวย หมู่ 2

ชุมชนใหม่ไผ่ทอง หมู่ 2

ชุมชนต้นฮ้าง หมู่ 2

ชุมชนแจ่งหัวริน หมู่ 3

ชุมชนพระนางสามผิว หมู่ 3

ชุมชนเจดีย์งาม หมู่ 4

ชุมชนสวนดอก หมู่ 4

ชุมชนต้นहनุน หมู่ 5

ชุมชนปิ่นนาราม หมู่ 5

ชุมชนสันป่าไหนด หมู่ 9

ชุมชนไผ่ล้อม หมู่ 9

-3-

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่” ในกรอบแนวคิดด้านประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นคำถามในประเด็นความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการ

ความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
❖ ความพึงพอใจต่อสถานที่					
1. ท่านมีความพอใจในทำเลที่ตั้งเทศบาล					
2. ความมั่นคงของอาคารสำนักงานเทศบาล					
3. ความเหมาะสมในการการจัดสถานที่ให้บริการ					
4. ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม					
5. ความเหมาะสมของสถานที่พักรอและสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างรอรับบริการ					
❖ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล					
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการระดมความคิดเห็นในการกำหนดแผนการพัฒนาของเทศบาลในระดับ					
7. ท่านคิดว่าการระดมความคิดเห็นจากชุมชนสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เกิดขึ้นประโยชน์ต่อชุมชน					
8. ท่านให้ความร่วมมือ เมื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล					
9. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น					
10. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้างในนามตัวแทนของชุมชน					

-4-

ความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
❖ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
11. การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อเทศบาลสามารถดำเนินการอย่างรวดเร็ว					
12. การดำเนินการของเทศบาลในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน อยู่ในระดับ					
13. การดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของชุมชน เทศบาลสามารถดำเนินการทันต่อเหตุการณ์					
14. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาลสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว					
15. ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาล					
❖ ความพึงพอใจต่อบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล					
16. ความพร้อมของบุคลากรของเทศบาลในการปฏิบัติงาน					
17. บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อย					
18. บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
19. บุคลากรของเทศบาลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
20. ท่านพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานของเทศบาลในระดับ					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์



เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

**แบบสัมภาษณ์ เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของ
เทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่**

สำหรับสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงฝาง

เรียน เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

เอกสารที่ท่านได้รับนี้ เป็นเอกสารที่ผู้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่” ได้จัดทำขึ้นเพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลใช้ในการประกอบการศึกษาวิจัย ในประเด็นของความคิดเห็นที่ท่านมีต่อปัญหาของการดำเนินงานและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั้งหมดเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน ขอท่านได้โปรดตอบคำถามที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบคำถามมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวอรุณรัตน์ สว่าง

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำอธิบายในการตอบแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาของการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

ส่วนที่ 2 คำถามในเรื่องข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

แบบสัมภาษณ์การประเมินผลการดำเนินงาน
ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ปัญหาของการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

ก. ท่านคิดว่าปัญหาในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝางในด้านต่อไปนี้จะมีอะไรบ้าง

1. ปัญหาด้านการเงิน ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

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

2. ปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์กร ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

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

3. ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

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

4. ปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร ของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

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

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเวียงฝาง

ข. ท่านคิดว่าปัญหาในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงฝางในด้านต่อไปนี้ มีอะไรบ้าง

1. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการเงิน

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค
แบบประเมินผล



**แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของ
เทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่**

ด้านกระบวนการภายในองค์กร

1. การจัดทำงบประมาณ และการพัสดุ

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
1	<p>มีการทบท้วงด้านการตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2554 และงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p> <p><input type="checkbox"/> มี 1 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> มี 2 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> มี 3 เรื่องขึ้นไป</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
2	<p>มีการใช้สถานที่กลางสำหรับปิดประกาศรับซองเปิดซองสอบราคา และประกวดราคา</p> <p><input type="checkbox"/> มีการใช้สถานที่กลางสำหรับปิดประกาศรับซองและเปิดซอง ทั้งวิธีสอบราคาและประกวดราคา (รวมถึง อปท. ที่ไม่มีงบประมาณดำเนินการประกวดราคา)</p> <p><input type="checkbox"/> มีการใช้สถานที่กลางทั้งวิธีสอบราคาและประกวดราคา แต่ได้ดำเนินการเฉพาะการปิดประกาศ รับซองหรือเปิดซอง (รวมถึง อปท. ที่ไม่มีงบประมาณดำเนินการประกวดราคา)</p> <p><input type="checkbox"/> มีการใช้สถานที่กลางเฉพาะวิธีสอบราคาหรือประกวดราคา และได้ดำเนินการเฉพาะการปิดประกาศ รับซองหรือเปิดซอง</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการใช้สถานที่กลาง</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
3	<p>มีการทบท้วงด้านการพัสดุประจำปีงบประมาณ 2554 จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p> <p><input type="checkbox"/> มี 1 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> มี 2 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> มี 3 เรื่องขึ้นไป</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
4	มีการจัดทำแผนปฏิบัติการซื้อจัดจ้าง <input type="checkbox"/> มีแผนและจัดซื้อจัดจ้างตามที่ปรากฏในแผน <input type="checkbox"/> มีแผนแต่ไม่ดำเนินการตามแผน <input type="checkbox"/> มีแผนแต่จัดทำไม่ถูกต้อง <input type="checkbox"/> ไม่มีแผน	5 3 1 0	

คะแนนเต็ม	20
คะแนนที่ได้	

2. การจัดเก็บรายได้

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
1	มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและได้จัดเก็บตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535 <input type="checkbox"/> มีและได้จัดเก็บ 5 ประเภทขึ้นไป <input type="checkbox"/> มีและได้จัดเก็บ 3-4 ประเภท <input type="checkbox"/> มีและได้จัดเก็บ 1-2 ประเภท <input type="checkbox"/> ไม่มี หรือมีแต่ไม่ได้จัดเก็บ	5 3 1 0	
2	การจัดส่งรายงานสถิติการคลังท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ภายในระยะเวลาที่กำหนด <input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 31 ต.ค. 2554 <input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 30 พ.ย. 2554 <input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 30 ธ.ค. 2554 <input type="checkbox"/> ส่งหลังจากวันที่ 30 ธ.ค. 2554	5 3 1 0	
3	การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บภาษี <input type="checkbox"/> โดยสื่อประชาสัมพันธ์ 6 รูปแบบ ขึ้นไป <input type="checkbox"/> โดยสื่อประชาสัมพันธ์ 4-5 รูปแบบ <input type="checkbox"/> โดยสื่อประชาสัมพันธ์ 2-3 รูปแบบ <input type="checkbox"/> โดยสื่อประชาสัมพันธ์น้อยกว่า 2 รูปแบบ	5 3 1 0	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
4	<p>การนำทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) ไปใช้เป็นข้อมูลในการประเมินภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> ใช้ในการประเมินทุกรายที่มายื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี และจำนวนภาษีที่ประเมินตรงตาม ผ.ท.4 และ ผ.ท.5</p> <p><input type="checkbox"/> ใช้ในการประเมินทุกรายที่มายื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> ใช้ในการประเมินไม่ครบทุกรายที่มายื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ได้นำไปใช้ในการประเมินภาษี</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
5	<p>การปรับข้อมูลแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) และการปรับข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) เป็นปัจจุบัน</p> <p><input type="checkbox"/> ปรับข้อมูลทั้งแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) และทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) เป็นปัจจุบัน</p> <p><input type="checkbox"/> ปรับข้อมูลเป็นปัจจุบันอย่างใดอย่างหนึ่ง</p> <p><input type="checkbox"/> ปรับข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันทั้งแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) และทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4)</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการปรับข้อมูล</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
6	<p>การเพิ่มขึ้นของจำนวนเงินภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535 โดยรวม</p> <p><input type="checkbox"/> เพิ่มขึ้นจากปี 2553 ร้อยละ 10 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> เพิ่มขึ้นจากปี 2553 ร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 10</p> <p><input type="checkbox"/> เพิ่มขึ้นจากปี 2553 ร้อยละ 1 แต่ไม่เกินร้อยละ 5</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เพิ่มขึ้น หรือเพิ่มขึ้นไม่ถึงร้อยละ 1</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
7	<p>อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535</p> <p><input type="checkbox"/> เพิ่มขึ้นจากปี 2553 ร้อยละ 10 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> เพิ่มขึ้นจากปี 2553 ร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 10</p> <p><input type="checkbox"/> เพิ่มขึ้นจากปี 2553 ร้อยละ 1 แต่ไม่เกินร้อยละ 5</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เพิ่มขึ้น หรือเพิ่มขึ้นไม่ถึงร้อยละ 1</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
8	<p>มีการทักท้วงด้านการจัดเก็บรายได้ ประจำปี 2554 จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p> <p><input type="checkbox"/> มี 1 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> มี 2 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> มี 3 เรื่องขึ้นไป</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
9	<p>สัดส่วนจำนวนเงินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 ที่จัดเก็บได้โดยรวมต่อจำนวนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีทั้งหมด</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 80 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 70 - 79.9</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 60 - 69.9</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 60</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
10	<p>สัดส่วนจำนวนรายผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 ที่จัดเก็บได้โดยรวมต่อจำนวนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีทั้งหมด</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 80 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 70 - 79.9</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 60 - 69.9</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 60</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
11	<p>อปท. มีลูกหนี้ผู้ค้างชำระภาษีเกินกว่า 3 ปี เป็นอัตราร้อยละของผู้ชำระภาษีปีปัจจุบัน</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p> <p><input type="checkbox"/> มี แต่ไม่เกิน 2%</p> <p><input type="checkbox"/> มี มากกว่า 2% แต่ไม่เกิน 5%</p> <p><input type="checkbox"/> มีมากกว่า 5%</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	

คะแนนเต็ม	55
คะแนนที่ได้	

3. การบริหารการเงินและบัญชี

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
1	<p>อปท. มีการบริหารจัดการในเรื่องการเบิกจ่ายเงิน 4 ประเภทต่อไปนี้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน</p> <p>(1) ค่าตอบแทน (2) ค่าใช้สอย</p> <p>(3) ค่าวัสดุ (4) ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง</p> <p><u>เกณฑ์การให้คะแนน :</u></p> <p><input type="checkbox"/> เป็นไปตามแผน 4 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> เป็นไปตามแผน 3 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> เป็นไปตามแผน 1-2 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามแผน</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
2	<p>การกั้นเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม กรณียังไม่กั้นผู้กั้นในหมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง เป็นอัตราร้อยละของงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการกั้นเงิน</p> <p><input type="checkbox"/> กั้นเงินไม่เกินร้อยละ 5</p> <p><input type="checkbox"/> กั้นเงินไม่เกินร้อยละ 10</p> <p><input type="checkbox"/> กั้นเงินเกินร้อยละ 10</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
3	<p>อปท. มีการเบิกจ่ายเงินโดยจ่ายขาดเงินสะสมในปีงบประมาณ 2554 ไม่รวมกรณีเกิดสาธารณภัยเป็นอัตราร้อยละของเงินสะสม ณ วันสิ้นปีงบประมาณ 2553</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10%</p> <p><input type="checkbox"/> เกินกว่า 10% แต่ไม่เกิน 30%</p> <p><input type="checkbox"/> เกินกว่า 30% แต่ไม่เกิน 50%</p> <p><input type="checkbox"/> เกินกว่า 50%</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
4	<p>อปท. มีการใช้จ่ายเงินลงทุนสำรองเงินสะสมตามระเบียบฯ ข้อ 87 (วรรคสอง) ในอัตราร้อยละ... ของทุนสำรองเงินสะสม ณ วันสิ้นปีงบประมาณ 2553</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p> <p><input type="checkbox"/> มี แต่ไม่เกิน 5%</p> <p><input type="checkbox"/> เกินกว่า 5% แต่ไม่เกิน 10%</p> <p><input type="checkbox"/> เกินกว่า 10%</p>		

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
5	<p>มีการทักท้วงด้านการเบิกจ่ายเงิน ประจำปีงบประมาณ 2554 จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p> <p><input type="checkbox"/> มี 1 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> มี 3 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> มี 5 เรื่องขึ้นไป</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
6	<p>มีการบันทึกบัญชีเป็นปัจจุบันและจัดทำรายงานการเงินประจำเดือนเสนอผู้บริหารท้องถิ่นได้ในเดือนถัดไป</p> <p><input type="checkbox"/> ภายใน 5 วันทำการ</p> <p><input type="checkbox"/> ภายใน 6 -10 วันทำการ</p> <p><input type="checkbox"/> ภายใน 11 - 15 วันทำการ</p> <p><input type="checkbox"/> เกินกว่า 15 วันทำการ</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
7	<p>มีการบันทึกข้อมูลในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ในแต่ละรายการครบถ้วนเป็นปัจจุบัน ดังนี้</p> <p>(1) บันทึกข้อมูลงบประมาณประจำปี</p> <p>(2) บันทึกฐานข้อมูลผู้เสียภาษี</p> <p>(3) บันทึกฐานข้อมูลบุคลากร</p> <p>เกณฑ์การให้คะแนน :</p> <p><input type="checkbox"/> บันทึกครบถ้วน 3 รายการ</p> <p><input type="checkbox"/> บันทึกครบถ้วน 2 รายการ</p> <p><input type="checkbox"/> บันทึกครบถ้วน 1 รายการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ได้บันทึกเลย</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
8	<p>มีการทักท้วงด้านบัญชี ประจำปีงบประมาณ 2554 จากหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p> <p><input type="checkbox"/> มี 1 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> มี 2 เรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> มี 3 เรื่องขึ้นไป</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	

คะแนนเต็ม	40
คะแนนที่ได้	

4. การบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
1	<p>การดำเนินการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และจัดสถานที่ให้ประชาชนเข้าตรวจดูข้อมูล 2) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นปัจจุบัน 3) มีการจัดวางเอกสารข้อมูลครบตามรายการที่กำหนด 4) มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของ อปท. เกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 5) มีการอบรมหรือให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 6) มีบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับให้บริการประชาชนทั่วไป 7) มีการจัดเก็บสถิติผู้มารับบริการ และสรุปผลเสนอผู้บริหาร <p>เกณฑ์การให้คะแนน :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 6 - 7 ข้อ <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 1 ข้อ 	<p>5 3 1 0</p>	
2	<p>การจัดให้มีช่องทางประจำสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของ อปท.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ของ อปท. ตามชุมชน/หมู่บ้าน 2) จัดส่งสื่อสิ่งพิมพ์ วารสารประชาสัมพันธ์ จัดหมายข่าวเผยแพร่หน่วยงานต่างๆ หมู่บ้าน/ชุมชน 3) เผยแพร่รายงานประจำปีซึ่งแสดงรายรับรายจ่ายและผลการดำเนินงานประจำปี 4) หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน/วิทยุกระจายเสียง 5) การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่/การโฆษณาผ่านรถกระจายเสียง 6) การจัดแถลงข่าว/การจัดนิทรรศการ 7) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น 8) อื่นๆ ระบุ..... 		

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
	<u>เกณฑ์การให้คะแนน :</u> <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 6 ข้อ ขึ้นไป <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการน้อยกว่า 2 ข้อ	5 3 1 0	
3	<p>อปท. จัดวางระบบควบคุมภายในและกิจกรรมความเสี่ยงครบ 5 ขั้นตอน โดยมี “ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ” จำนวน 9 กิจกรรมดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) กิจกรรม/โครงการจัดทำประชาคม เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น 2) กิจกรรมบริหารความเสี่ยงด้านการศึกษา 3) กิจกรรมการลดปัญหาภาวะโลกร้อน 4) กิจกรรม/โครงการป้องกันและช่วยเหลือประชาชนจากโรคติดต่อ 5) กิจกรรมตรวจฎีกาก่อนอนุมัติเบิกจ่ายเงินงบประมาณ 6) กิจกรรมปกป้องเทิดทูนสถาบัน 7) กิจกรรมป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด 8) กิจกรรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 9) กิจกรรม/โครงการฟื้นฟูเศรษฐกิจ ให้ขยายตัวอย่างยั่งยืน <p><u>เกณฑ์การให้คะแนน :</u></p> <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 5 กิจกรรม ขึ้นไป <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 1 - 2 ข้อ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	5 3 1 0	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
4	<p>การติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน (ข้อ 6)</p> <p><input type="checkbox"/> มีการประเมินผลการควบคุมภายใน และรายงานตามระยะเวลาที่กำหนดภายใน 15 ธ.ค. 2554 และครบ 5 องค์ประกอบ ในระดับหน่วยงานย่อย (สำนัก/กอง) และในระดับองค์กร</p> <p><input type="checkbox"/> มีการประเมินผลการควบคุมภายใน และรายงานตามระยะเวลาที่กำหนดภายใน 90 วัน (29 ธ.ค. 2554) (ข้อ 6) ตามระเบียบ คตง. และครบ 5 องค์ประกอบ ในระดับหน่วยงานย่อย (สำนัก/กอง) และระดับองค์กร</p> <p><input type="checkbox"/> มีการประเมินผลการควบคุมภายใน (ข้อ 6) ตามระเบียบ คตง. ไม่ครบ 5 องค์ประกอบ ในระดับหน่วยงานย่อย (สำนัก/กอง) และในระดับองค์กร แต่รายงานภายใน 90 วัน ตามระเบียบ คตง.</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการประเมินผลการควบคุมภายใน หรือรายงานเกิน 90 วัน</p>	5 3 1 0	
5	<p>การนำจุดอ่อนจากรายงานการติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน (ข้อ 6) ตามระเบียบ คตง. ในระดับหน่วยงานย่อย (สำนัก/กอง) และระดับองค์กรไปดำเนินการแก้ไข</p> <p><input type="checkbox"/> มีการนำจุดอ่อนจากรายงาน ไปดำเนินการแก้ไขทุกระดับ และมีรายงานแก้ไขทุกเรื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> มีการนำจุดอ่อนจากรายงาน ไปดำเนินการแก้ไขไม่ครบทุกระดับ และมีรายงานแก้ไขทุกเรื่องที่ดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการนำจุดอ่อนจากรายงาน ไปดำเนินการแก้ไขครบหรือไม่ครบทุกระดับ แต่มีรายงานแก้ไขไม่ครบทุกเรื่องที่ดำเนินการ</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการนำจุดอ่อนจากรายงานไปดำเนินการแก้ไข</p>	5 3 1 0	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
6	<p>การจัดช่องทางและปรากฏหลักฐานการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน</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>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
7	<p>อปท. มีการบริหารงบประมาณ ดังต่อไปนี้</p> <p>1) จัดทำข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้สามารถใช้ได้ทันในวันที่ 1 ตุลาคม</p> <p>2) ส่งสำเนาประกาศงบประมาณรายจ่ายให้ผู้กำกับดูแลภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ประกาศ</p> <p>3) จัดทำรายงานข้อมูลรายรับ-รายจ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ</p> <p>4) ในปีงบประมาณที่ผ่านมาไม่มีข้อทักท้วงเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายประจำปีจาก สตง. สจจ. หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</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 2 ข้อ</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
8	<p>การโอนงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ (ยกเว้น กรณีการโอนตามนโยบายรัฐบาล มท. หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลตามกฎหมาย และกรณีการโอนเงินเหลือจ่ายจากการจัดซื้อจัดจ้างในหมวดครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง)</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่าย</p> <p><input type="checkbox"/> มีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่าย 1 – 3 รายการ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่าย 4 – 6 รายการ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการโอนงบประมาณข้ามหมวดรายจ่ายเกินกว่า 6 รายการ</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
9	การเปลี่ยนแปลงคำชี้แจงงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ (ยกเว้น กรณีการเปลี่ยนแปลงคำชี้แจงตามนโยบายรัฐบาล มท. หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลตามกฎหมาย) <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	
10	อปท. จัดทำงบแสดงฐานะการเงินและรายงานการเงินต่างๆ ส่งให้ สตง. ภายใน <input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 31 ต.ค. 2554 <input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 30 พ.ย. 2554 <input type="checkbox"/> ภายในวันที่ 29 ธ.ค. 2554 <input type="checkbox"/> เกินกว่าวันที่ 29 ธ.ค. 2554	5 3 1 0	

คะแนนเต็ม	50
คะแนนที่ได้	

5. การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท.

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
1	การสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นและจังหวัดแบบบูรณาการ 1) เทศบาล อบต. เป็นองค์กรอำนวยการขับเคลื่อนการบูรณาการการสนับสนุน จัดทำ ทบทวนปรับปรุงแผนชุมชน หรือ อบจ. สนับสนุนการพัฒนาทักษะ ความรู้ผู้นำหมู่บ้านชุมชนและท้องถิ่น 2) เทศบาล อบต. สนับสนุนการจัดทำ ทบทวนปรับปรุงแผนชุมชนระดับตำบล/เทศบาล หรือ อบจ. สนับสนุนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือภาคประชาชน <u>เกณฑ์การให้คะแนน :</u> <input type="checkbox"/> ดำเนินการครบทั้ง 2 ข้อ <input type="checkbox"/> ดำเนินการเฉพาะ ข้อ 1) <input type="checkbox"/> ดำเนินการเฉพาะ ข้อ 2) <input type="checkbox"/> ไม่ได้ดำเนินการทั้ง 2 ข้อ	5 3 1 0	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
2	<p>อปท. ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น</p> <p>1) มีการจัดประชุมประชาคม หรือส่งเสริมกระบวนการแผนชุมชนเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอจากชุมชน/หมู่บ้าน</p> <p>2) มีการนำปัญหาความต้องการ/ข้อเสนอแนะจากการประชุมประชาคมและแผนชุมชนมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ</p> <p>3) มีโครงการ/กิจกรรมจากการประชุมประชาคมและแผนชุมชนมาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2554-2556) 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>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
3	<p>อปท. นำโครงการในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2554-2556) มาดำเนินการตามแผนฯ โดยใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเงินนอกงบประมาณ (เฉพาะโครงการที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาปี 2554)</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 60 แต่ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 50 - 60</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
4	<p>อปท. นำโครงการปี 2554 ในแผนพัฒนาสามปี (2553-2555) มาดำเนินการตามแผนฯ ในปี 2554 โดยใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเงินนอกงบประมาณ (เฉพาะโครงการที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาฯ ปี 2554)</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 60 แต่ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 50 - 60</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
5	<p>การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบฯ</p> <p><input type="checkbox"/> คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการตามแผนติดตามฯ และบันทึกผลการติดตามรวมทั้งลงข้อมูลในระบบ e-plan ครบถ้วน เสนอต่อผู้บริหาร อปท.</p> <p><input type="checkbox"/> คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการตามแผนติดตามฯ และบันทึกผลการติดตามรวมทั้งลงข้อมูลในระบบ e-plan ครบถ้วน</p> <p><input type="checkbox"/> คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการตามแผนติดตามฯ และบันทึกผลการติดตามรวมทั้งลงข้อมูลในระบบ e-plan</p> <p><input type="checkbox"/> คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการตามแผนติดตามฯ</p>	5 3 1 0	
6	<p>อปท. ดำเนินการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการกับผู้บริหารท้องถิ่น</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำข้อตกลงทุกส่วนราชการในสังกัด อปท. และมีการปฏิบัติตามข้อตกลง</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำข้อตกลงไม่ครบทุกส่วนราชการและมีการปฏิบัติตามข้อตกลง</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำข้อตกลงไม่ครบทุกส่วนราชการและมีการปฏิบัติตามข้อตกลง</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำข้อตกลง</p>	5 3 1 0	
7	<p>อปท. มีโครงการซึ่งได้บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับ อปท. อื่นหรือร่วมกับหน่วยงานอื่นในรอบปีที่ผ่านมา (ยกเว้นโครงการที่หน่วยงานของรัฐจัดสรรให้ อปท. ดำเนินการ และโครงการที่ อปท. อุทหนุนให้ อปท. หรือหน่วยงานอื่นโดย อปท. ไม่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ)</p> <p><input type="checkbox"/> จำนวน 5 ด้าน ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> จำนวน 4 ด้าน</p> <p><input type="checkbox"/> จำนวน 3 ด้าน</p> <p><input type="checkbox"/> จำนวน 2 ด้าน ลงมา</p>	5 3 1 0	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
8	<p>อปท. ส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถให้แก่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น</p> <p>1) อปท. จัดฝึกอบรมเอง หรือส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม และจัดทำเอกสารสรุปผลการฝึกอบรม</p> <p>2) จัดให้มีการถ่ายทอดหรือเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร</p> <p>3) จัดทำเอกสารเผยแพร่ให้แก่บุคลากรเป็นประจำ</p> <p>4) มีการตั้งงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่อ</p> <p><u>เกณฑ์การให้คะแนน :</u></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>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	

คะแนนเต็ม	40
คะแนนที่ได้	



6. การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
1	<p>การบริหารพัสดุ อปท. ดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) จัดทำรายงานของอนุมัติจัดซื้อจัดจ้างต่อผู้มีอำนาจสั่งซื้อสั่งจ้าง 2) มีการส่งประกาศและเอกสารการสอบราคา ประกวดราคา ไปเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่ระเบียบกำหนด 3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์งานก่อสร้างในพื้นที่ 4) เผยแพร่ผลการจัดซื้อจัดจ้างของแต่ละโครงการให้ประชาชนทราบ 5) มีการประกาศวัน เวลา และสถานที่การตรวจรับงานจ้างให้ประชาชนทราบล่วงหน้า 6) จัดทำทะเบียนคุมครุภัณฑ์ <p>เกณฑ์การให้คะแนน :</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 6 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 4 – 5 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวม 2 – 3 ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการรวมน้อยกว่า 2 ข้อ</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
2	<p>ร้อยละของงบประมาณที่ อปท. ประหยัดได้จากการดำเนินการสอบราคา หรือประกวดราคา หรือการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของโครงการในหมวดครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง ในปีงบประมาณที่ผ่านมา (เฉพาะโครงการในเทศบาล/ข้อยกเว้น/ข้อยกเว้นงบประมาณรายจ่ายประจำปี)</p> <p><input type="checkbox"/> เกินร้อยละ 5 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> เกินร้อยละ 2.5 แต่ไม่เกินร้อยละ 5</p> <p><input type="checkbox"/> เกินร้อยละ 0 แต่ไม่เกินร้อยละ 2.5</p> <p><input type="checkbox"/> ร้อยละ 0</p> <p>วิธีคำนวณ :</p> $\frac{\text{งบตามข้อบัญญัติ} - \text{วงเงินตามสัญญา} \times 100}{\text{งบตามข้อบัญญัติ}}$	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
3	การจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (ด้วยมือหรือ IT) <input type="checkbox"/> จัดทำเสร็จแล้วทั้งพื้นที่ สามารถใช้งานได้ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน <input type="checkbox"/> จัดทำเสร็จแล้วเป็นบางพื้นที่ สามารถใช้งานได้ และปรับข้อมูลเป็นปัจจุบัน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างจัดทำ <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้จัดทำ	5 3 1 0	

คะแนนเต็ม	15
คะแนนที่ได้	

7. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
1	อปท. ดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) มีการมอบอำนาจการตัดสินใจ 2) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 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	

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
2	<p>อปท. มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> การมอบอำนาจทำเป็นหนังสือ/คำสั่งระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจชัดเจน และแจ้งเวียนให้ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น รวมทั้งประกาศให้ประชาชนทราบ และมีหลักฐานผู้รับมอบอำนาจใช้อำนาจที่ได้รับ</p> <p><input type="checkbox"/> การมอบอำนาจทำเป็นหนังสือ/คำสั่งระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจชัดเจน และแจ้งเวียนให้ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นทราบ</p> <p><input type="checkbox"/> การมอบอำนาจทำเป็นหนังสือ/คำสั่งระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจชัดเจน</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการมอบอำนาจ</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
3	<p>อปท. มีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาและประกาศ ณ จุดบริการทุกจุด ที่ประชาชนมองเห็นชัดเจน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยวิธีอื่นๆ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาและประกาศ ณ จุดบริการทุกจุด ที่ประชาชนมองเห็นชัดเจน</p> <p><input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	

คะแนนเต็ม	15
คะแนนที่ได้	

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ที่	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
1	<p>มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ อปท. (ไม่ใช่การประเมินผลแผนพัฒนาฯ) โดยคณะกรรมการประเมินผล ซึ่งมีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดกรอบและแนวทาง 2) ดำเนินการประเมินผล 3) ประชุมวิเคราะห์ผลการประเมิน และจัดทำรายงานผลการประชุม 4) สรุปผลเสนอผู้บริหาร <p><u>เกณฑ์การให้คะแนน :</u></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>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
2	<p>อปท. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามข้อ 1 เกี่ยวกับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 2) คุณภาพของบริการ 3) ความคุ้มค่าของภารกิจ 4) ความพึงพอใจของประชาชน <p><u>เกณฑ์การให้คะแนน :</u></p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการครบทั้ง 4 ด้าน</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ 3 ด้าน</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการ 1 - 2 ด้าน</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ</p>	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอรุณรัตน์ สว่าง
วัน เดือน ปีเกิด	11 กรกฎาคม 2523
สถานที่เกิด	อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	วท.บ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2545 รป.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2549
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่ง	นักบริหารงานสวัสดิการสังคม

