

ประเมินผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร



นางสาวศศิวิมล ไชยเทศ

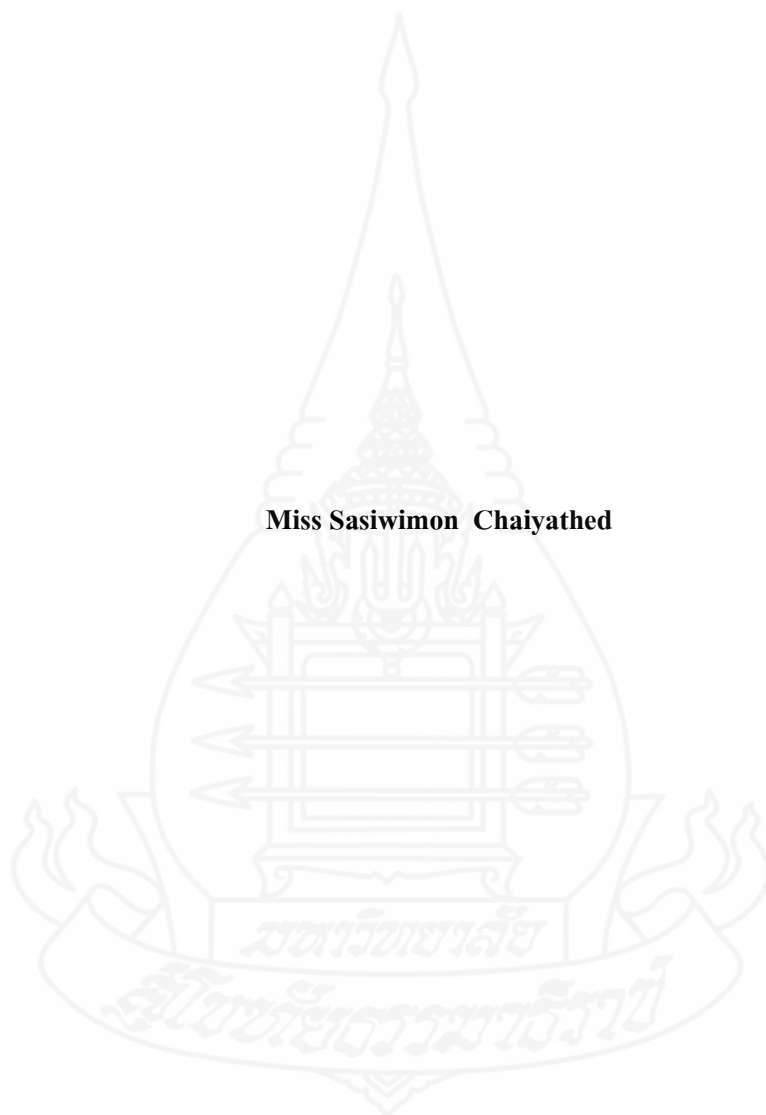
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2560

The Evaluation of Public Service of Phichit Municipality

Miss Sasiwimon Chaiyathed



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

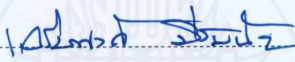
Sukhothai Thammathirat Open University

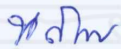
2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประเมินผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร
ชื่อและนามสกุล นางสาวศศิวิมล ไชยเทศ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ประเมินผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร

ผู้ศึกษา นางสาวศศิวิมล ไชยเทศ รหัสนักศึกษา 2583004201 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองพิจิตร (2) ประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร และ (4) สำรวจปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร

รูปแบบการศึกษาคือการวิจัยเชิงสำรวจ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองพิจิตร จำนวน 240 คน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามเกณฑ์ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์ตามเป้าหมายอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์ประเมิน (2) การประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้งด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผ่านเกณฑ์ประเมิน (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และ (4) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ งบประมาณและทรัพยากรบริหารขาดแคลน บุคลากรส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำทำให้ขาดความพึงพอใจ และขาดความร่วมมือในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ปัญหาดังกล่าวควรแก้ไขด้วยการบริหารงบประมาณตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกของบุคลากรในการให้บริการสาธารณะ

คำสำคัญ การให้บริการสาธารณะ ประสิทธิภาพ เทศบาลเมืองพิจิตร

Independent Study title: The Evaluation of Public Service of Phichit Municipality

Author: Miss Sasiwimon Chaiyithed; **ID:** 2583004201; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr.Chaloemphong Misomnai, Associate Professor;

Academic year: 2017

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study level of public service effectiveness of Phichit Municipal Office according to the authority of Phichit Municipality; (2) to evaluate the achievement of public service of Phichit Municipal Office; (3) to compare personnel's opinion on the achievement of public service of Phichit Municipal Office; and (4) to explore problems and obstacles in giving public service of Phichit Municipal Office.

This study was a survey research using quantitative research technique. A questionnaire was used as a research instrument. Population for this study was 240 personnel who had been working for Phichit Municipality. Samples were 150 personnel derived from simple sampling method. Statistics for data analysis employed frequency, mean, percentage, standard deviation, t-Test, and ANOVA analysis.

The finding revealed that: (1) an overall image of level of public service effectiveness of Phichit Municipal Office was at high level. Considered each aspect, it showed that public service effectiveness on result based, by objectives and on goal based were at high level respectively and passed the evaluation criteria; (2) an overall image of the achievement evaluation of public service of Phichit Municipal Office was at high level. Considered each aspect, it showed that context, input, process and output were at high level respectively and passed the evaluation criteria; (3) the comparison of personnel's opinion on the achievement of public service of Phichit Municipal Office, it showed that the respondents who had different gender, age, educational background, position, average income and work period at Phichit municipality gave no difference opinion; and (4) problems and obstacles of public service were insufficient budget and administrative resources, most of personnel were permanent hiring that caused of the lack of work satisfaction and participation and affected to performance decreases. These mentioned problems should be solved by budget administration according to the relevant laws and regulations as well as instill public mind to the personnel.

Keywords: Public Service, Effectiveness, Phichit Municipality

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย และขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีธรรม และอาจารย์จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และนายสมศักดิ์ หวลกลิน อุตสาหกรรมจังหวัดลำปาง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ ซึ่งผู้ศึกษามีความรู้ศึกษาซึ่งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณคุณประกาศิต ยูระเวส นายกเทศมนตรีเมืองพิจิตร ที่ได้กรุณาให้ส่งแบบสอบถามไปจัดเก็บข้อมูลจากบุคลากรใน เทศบาลเมืองพิจิตรได้ และขอขอบพระคุณบุคลากรของเทศบาลเมืองพิจิตรที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากแบบสอบถามนอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจ ตลอดมา

ศศิวิมล ไชยเทศ

กุมภาพันธ์ 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
สมมติฐานการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดการให้บริการสาธารณะ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล.....	21
การดำเนินงานของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านการให้บริการสาธารณะ.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ.....	53
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร.....	60
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	65
ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	75
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปการศึกษา.....	79
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	97
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ.....	98
ข ผลการหาค่า IOC.....	100
ค ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา.....	103
ง หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล.....	106
จ แบบสอบถาม.....	108
ประวัติผู้ศึกษา.....	118

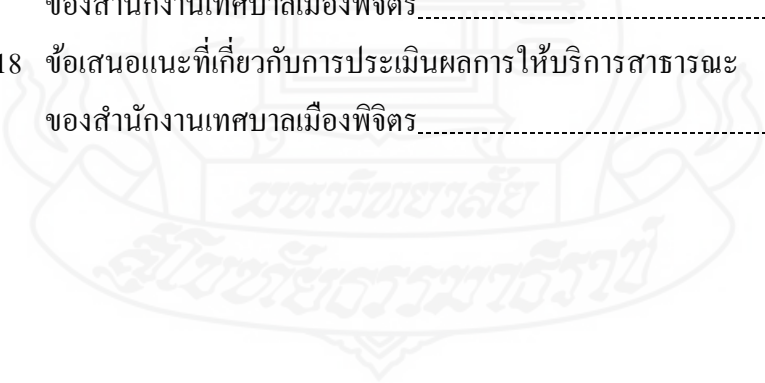
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้.....	44
ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้.....	45
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตารางที่ 4.2 ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร โดยภาพรวม.....	53
ตารางที่ 4.3 ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท.....	54
ตารางที่ 4.4 ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านปัจจัยนำเข้า.....	56
ตารางที่ 4.5 ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านกระบวนการ.....	57
ตารางที่ 4.6 ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลผลิต.....	59
ตารางที่ 4.7 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร โดยภาพรวม.....	61
ตารางที่ 4.8 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง.....	61
ตารางที่ 4.9 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์.....	63
ตารางที่ 4.10 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลลัพธ์ตามเป้าหมาย.....	64
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามเพศ.....	66
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามอายุ.....	67

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	69
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามตำแหน่ง.....	70
ตารางที่ 4.15	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	72
ตารางที่ 4.16	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร	74
ตารางที่ 4.17	ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ ของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร	75
ตารางที่ 4.18	ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ ของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร.....	77



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของเทศบาลเมืองพิจิตร.....	39



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการสาธารณะถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐ ที่จะต้องดูแลประชาชนในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งประชาชนจะได้รับการบริการที่ดีหรือไม่นั้นจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้ให้บริการเป็นไปตามเป้าหมายแล้วหรือไม่ การให้บริการสาธารณะจะต้องทำเพื่อประชาชนส่วนรวม โดยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมถึงมีความโปร่งใสในการให้บริการสาธารณะ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง ซึ่งการให้บริการที่เกิดประสิทธิภาพ จะต้องประกอบไปด้วย การได้ผลลัพธ์ที่เป็นไปตามที่คาดหวัง ตามวัตถุประสงค์ และตามเป้าหมายที่ต้องการ ทั้งในด้านเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ถ้าเมื่อใดก็ตามหน่วยงานภาครัฐให้บริการสาธารณะบรรลุสิ่งเหล่านี้แล้ว แสดงว่า การดำเนินงานของหน่วยงานนั้นมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ

สำหรับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะเป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับภารกิจหลักในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการนั้น ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบสาธารณสุข ปลอดภัย ระบบการขนส่ง และการบริหารจัดการแหล่งน้ำ เป็นต้น 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการสาธารณสุข การจัดการศึกษา และการพัฒนาอาชีพ เป็นต้น 3) ด้านการจัดระเบียบ และดูแลรักษาความปลอดภัยของชุมชน และสังคม เช่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ การจัดการพ่อค้าแม่ค้าบนทางเท้า และการป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน เป็นต้น 4) ด้านการลงทุน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การพัฒนาพื้นที่อุทยานแห่งชาติ การส่งเสริมการท่องเที่ยว และการจัดงาน OTOP เป็นต้น

ปัจจุบันเทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ได้ให้บริการสาธารณะตามพันธกิจที่กฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนด และพันธกิจตามที่พระราชบัญญัติกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยเทศบาลเมืองพิจิตร ได้แบ่งส่วนราชการเพื่อรับผิดชอบดำเนินงานตามกฎหมายกำหนด จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่ กองการศึกษา กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง กองวิชาการและแผน สำนักปลัดเทศบาล กองสวัสดิการสังคม และกองช่างสุขาภิบาล สำหรับภาระหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดประกอบด้วย

1) อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (มาตรา 50) ได้แก่ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2) อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. 2496 (มาตรา 53) ได้แก่ กิจกรรมตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 และจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

3) อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขูปการ การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริม กีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัด

ให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการฯ ประกาศกำหนด

เนื่องจากการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิผลเป็นสิ่งสำคัญต่อประชาชนเป็นอย่างมาก ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ว่าเกิดประสิทธิผลหรือไม่ มากน้อยเพียงใด รวมถึงสามารถตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงหรือไม่ ผู้ศึกษาคาดว่าผล การศึกษาดังกล่าวนอกจากจะสร้างองค์ความรู้ทางด้านการบริหารรัฐกิจ โดยเฉพาะเทศบาลซึ่งเป็ นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่งแล้วยังสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการแก้ไขและพัฒนา ปรับปรุงระบบการทำงานให้บริการสาธารณะของเทศบาลมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมีคุณภาพชีวิตและมาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้น

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมือง พิจิตรตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

2.2 เพื่อประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมือง พิจิตร

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

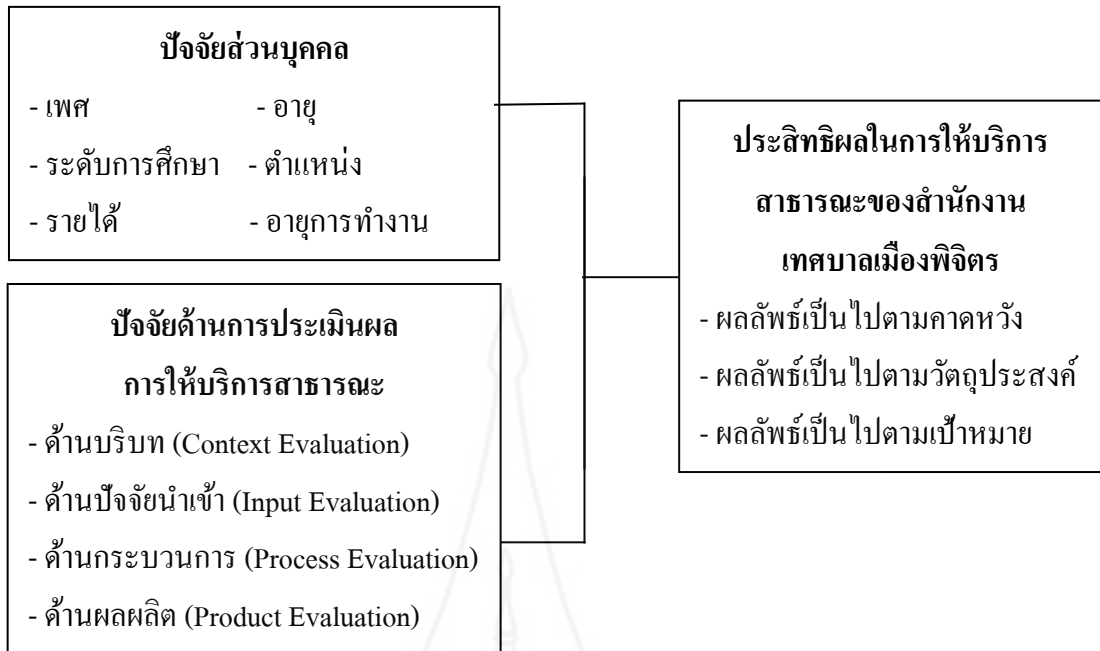
2.4 เพื่อสำรวจปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการให้บริการสาธารณะของ สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

สำหรับกรอบแนวคิดทางทฤษฎีของการศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรจะใช้ตัวแบบซีพีพี โมเดล (CIPP Model) ของ Stufflebeam และคณะ ซึ่งประกอบไปด้วยการประเมิน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านบริบท (Context Evaluation - C) เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานและการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ว่ามีความสอดคล้องกับผลที่คาดหวัง เป้าหมาย และวัตถุประสงค์หรือไม่
- 2) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation - I) เป็นการประเมินความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพสำหรับการดำเนินการให้บริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร
- 3) ด้านกระบวนการ (Process Evaluation - P) เป็นการประเมินการดำเนินการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรในด้านต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด
- 4) ด้านผลผลิต (Product Evaluation - P) เป็นการประเมินผลการให้บริการสาธารณะว่าสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมาย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ รวมถึงความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตามที่คาดหวังไว้เพียงใด โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังต่อไปนี้





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ทั้งหมด 4 ด้าน ในรูปแบบของซิปป์โมเดล (CIPP Model) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

4.1.1 **ด้านบริบท (Context Evaluation)** เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานและการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร โดยการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรจากจุดแข็งและจุดอ่อน เช่น บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้งของสำนักงาน และกฎระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น

4.1.2 **ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)** เป็นการประเมินความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรบริหาร เช่น บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี เป็นต้น ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ว่ามีเพียงพอและยังสามารถใช้งานได้ดีเพียงใด

4.1.3 **ด้านกระบวนการ (Process Evaluation)** เป็นการประเมินการดำเนินการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ว่ามีข้อบกพร่องที่จะต้องแก้ไข พัฒนาและปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร

4.1.4 ด้านผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการประเมินประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะว่าสามารถดำเนินการให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์หรือไม่ รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตามที่คาดหวังไว้เพียงใด

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ทั้งหมดจำนวน 240 คน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 6 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2560 ถึง มกราคม 2561

4.4 ขอบเขตด้านองค์ประกอบ ประกอบด้วย

4.4.1 องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

4.4.2 องค์ประกอบด้านการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

4.4.3 องค์ประกอบด้านประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ประกอบด้วย ผลลัพธ์เป็นไปตามคาดหวัง ผลลัพธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย

5. สมมติฐานการศึกษา

5.1 H_0 : บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตแตกต่างกัน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การประเมินผล หมายถึง การตรวจสอบผลลัพธ์ว่าสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมาย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ รวมถึงความสามารถตอบสนองความต้องการได้ตามที่คาดหวังไว้เพียงใด โดยมีการใช้เครื่องมือที่มีความมาตรฐานในการวัด ซึ่งมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ เรียกว่า การประเมินผลแบบซิปป์โมเดล (CIPP Model) ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้

6.1.1 ด้านบริบท (Context Evaluation - C) เป็นขั้นตอนแรกของการประเมิน ซึ่งจะพิจารณาจากปัจจัยพื้นฐานขั้นต้น หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น บรรยากาศในการทำงาน ที่ตั้งของสำนักงาน และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น และการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เป็นต้น โดยการกำหนดความคาดหวัง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายโครงการในการให้บริการสาธารณะที่ชัดเจน จัดทำโครงการในการให้บริการสาธารณะต้องเกิดจากความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะต่อประชาชนในเขตเทศบาลครอบคลุมอำนาจหน้าที่ตามพรบ.เทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและตาม พรบ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีการวางแผนกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะบนพื้นฐานของการวิเคราะห์อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีเพื่อรองรับพันธกิจการให้บริการสาธารณะภายใต้กรอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล สถานที่ตั้งประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้ง่ายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมและเพียงพอต่อผู้รับบริการ และในแต่ละหน่วยงานมีการจัดแบ่งสัดส่วนการทำงานอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับการให้บริการ

6.1.2 ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation - I) หมายถึง การพิจารณาถึงความพร้อมและความพอเพียงของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ เป็นต้น ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ว่ามีเพียงพอและยังสามารถใช้งานได้ดีเพียงใด โดยการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงานได้ครอบคลุมในทุกพันธกิจ มีการดำเนินการเก็บรวบรวม วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมของเทศบาล และนำมาใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการบริการสาธารณะแก่ประชาชน มีบุคลากรที่เพียงพอใน

การปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณ และความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ และมีการนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการกำกับ ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานตามแผน

6.1.3 ด้านกระบวนการ (Process Evaluation - P) หมายถึง การพิจารณากระบวนการทำงานในด้านการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรตามอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายกำหนด ว่ามีข้อบกพร่องที่จะต้องแก้ไข พัฒนาและปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร โดยการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการมีระบบการทำงานอย่างมีแบบแผนและปฏิบัติเป็นขั้นเป็นตอน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับและธรรมเนียมของทางราชการ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (people centered) ในการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการวางแผน การจัดหน่วยงานที่เหมาะสม การกำกับติดตาม และควบคุมการบริหารงาน เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงาน ได้ผลงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ และมีความรู้ความเข้าใจเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างดีและสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย

6.1.4 ด้านผลผลิต (Product Evaluation - P) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการพิจารณา หมายถึง การให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรนั้น สามารถดำเนินการให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์หรือไม่ รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตามที่คาดหวังไว้เพียงใด โดยสามารถดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบรรลุเป้าหมายภายในกรอบเวลาที่กำหนด หน่วยงานในสังกัดสามารถดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด สามารถดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการได้บรรลุผลตามความคาดหวัง ตามวัตถุประสงค์ และตามเป้าหมายที่ต้องการ และสามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะได้สำเร็จตามเป้าหมาย เวลาและงบประมาณที่กำหนด การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงกับตามที่ประชาชนต้องการ สามารถดำเนินโครงการ ได้บรรลุตามความคาดหวัง ตามวัตถุประสงค์และตามผลลัพธ์ได้

6.2 ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามคาดหวังตามวัตถุประสงค์ และตามเป้าหมายได้ ทั้งในด้านเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทำให้เกิดผลสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

6.3 การประเมินประสิทธิผล หมายถึง กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยมีการวัดความสามารถในการดำเนินงาน ตามความคาดหวัง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งในด้านเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อประเมินความสำเร็จที่เกิดขึ้นว่า ล่วงไปด้วยดีเพียงใด

6.3.1 ผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวัง หมายถึง สามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะทุกโครงการได้สำเร็จตามแผนการปฏิบัติงาน สามารถจัดสรรงบประมาณได้ครอบคลุมทุกพันธกิจ ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเกิดความพึงพอใจ การดำเนินโครงการครอบคลุมปัญหาและความต้องการของประชาชน และสามารถดำเนินโครงการได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

6.3.2 ผลลัพธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการ อันเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับ ได้รับการบริการสาธารณะที่ดี เกิดประสิทธิผล มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น หน่วยงานภาครัฐมีการให้บริการสาธารณะอย่างครบวงจร และบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

6.3.3 ผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย หมายถึง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครบทุกด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิตและคุณค่าทางสังคม ด้านชุมชนเข้มแข็งและศักยภาพของคน ด้านบริหารการจัดการ ด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของชุมชน และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หน่วยงานในสังกัดสามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ประชาชนได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ ทำให้เทศบาลเมืองมีความน่าอยู่

6.4 การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐเข้ามาทำหน้าที่ดูแลและจัดการความสงบเรียบร้อยของประชาชนให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ทั้งในด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพ และด้านสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น ซึ่งการให้บริการที่ดีจะต้องเกิดประสิทธิผล ได้แก่ การได้ผลลัพธ์ที่เป็นไปตามที่คาดหวัง ตามวัตถุประสงค์ และตามเป้าหมายที่ต้องการ ทั้งในด้านเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

6.5 สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร หมายถึง หน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในหลายๆ ด้าน โดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย กองการศึกษา กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง กองวิชาการและแผน สำนักปลัดเทศบาล กองสวัสดิการสังคม และกองช่างสุขภาพ

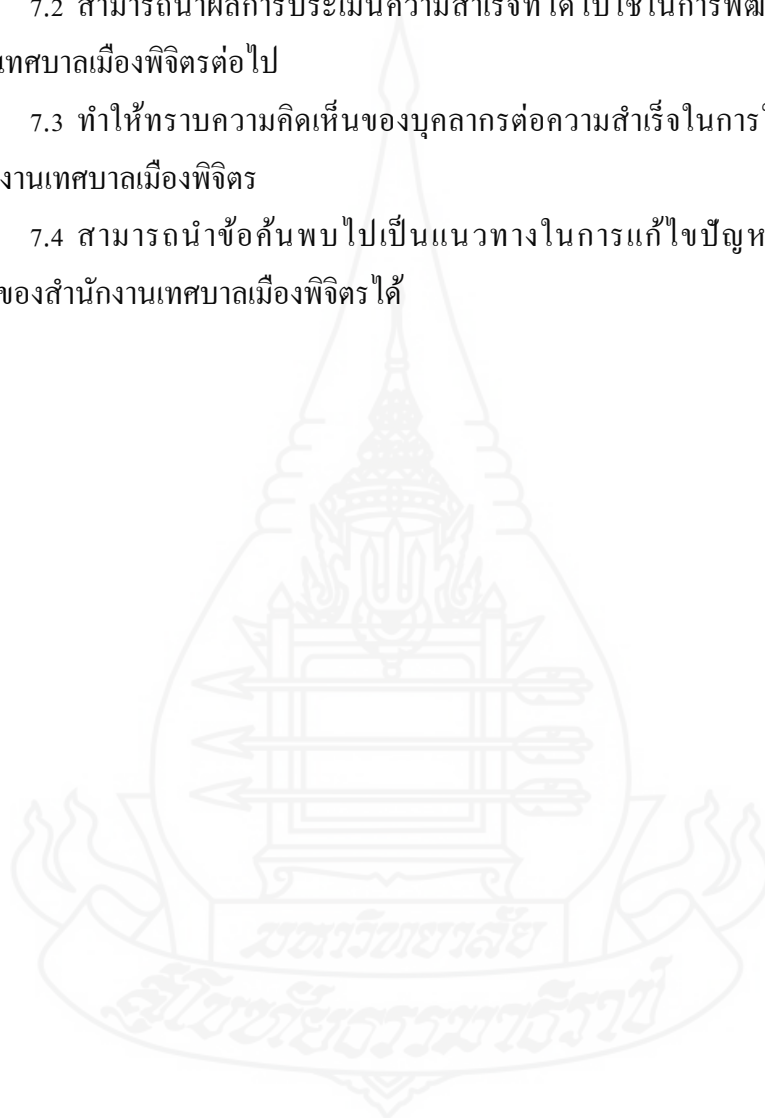
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรอย่างถ่องแท้

7.2 สามารถนำผลการประเมินความสำเร็จที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรต่อไป

7.3 ทำให้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

7.4 สามารถนำข้อค้นพบไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรได้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
4. การดำเนินงานของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านการให้บริการสาธารณะ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

1.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555: 18) กล่าวว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่าเสมอ และความประหยัด จึงกล่าวได้ว่า การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายเพียงใด คือ “การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ ว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร”

แคทซ์ และคาห์น (Katz and Kahn, 1973: 35) ได้เสนอความเห็นว่าการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐบาลและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับหน่วยงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2) การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเอาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล และใช้หลักการความถูกต้อง ไม่จู้จี้จุกจิก หรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954: 397-398) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ชั้นในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536: 13) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการและ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

นราธิป ศรีราม (2557: 1-25) การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง การจัดบริการสาธารณะที่ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (2491: 199-121) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ มี 5 ประการที่สำคัญ คือ

- 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
- 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือนร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

พิทักษ์ ทรุษิม (2538: 38) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ศุภนิศย์ โขศรีตันชัย (2536: 13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย” นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมชาติและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

สมิต สัมภูกร (2543: 13-18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ ดังนี้

1) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

2) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม

3) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

อรทัย ก๊กผล (2552: 4) การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานภาครัฐกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อสนองตอบความต้องการต่อประชาชนหรือผู้มารับบริการอันเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐาน ทำให้ประชาชนหรือผู้มารับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน เกิดความสุข และความพึงพอใจในการดำรงชีวิต

1.2 หลักการให้บริการสาธารณะ

กูธรณ ธนาพงศธร (อ้างถึงใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
- 2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
- 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
- 4) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
- 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

1.3 หลักในการให้บริการสาธารณะที่ดี

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550: 14-15) กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ มีดังนี้ 1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะ บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ 2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ 3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่าง ทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น 4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมี ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ 4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจ พิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service) 4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการ

นานเกินสมควร 4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด 5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ 6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบ การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523: 20–21 อ้างถึงใน สุนนทา ทวีผล (2550: 15) กล่าวว่า การให้บริการ สรุปได้ดังนี้ 1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด 2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียใน คราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม 3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้ 4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพัก พนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด 5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม 6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะที่ดี หมายถึง การที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และมีความสุขต่อการให้บริการนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะดวก รวดเร็ว ความสะอาด และสภาพบรรยากาศ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการดังกล่าวอีกเสมอ

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน

ประสิทธิผลการดำเนินงาน เป็นการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งงานหรือกิจกรรมต่างๆ จะต้องมีการวางแผนการทำงานที่ดี จึงจะทำให้งานหรือกิจกรรมนั้นประสบความสำเร็จได้ ได้มีผู้ให้แนวคิด และสรุปไว้หลากหลาย และมากมาย พิจารณาได้ดังนี้

2.1 ความหมายของประสิทธิผล

กัญติกา ทองขาว (2554: 9) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถ (Performance) ของวิธีการหรือทางเลือกที่ก่อให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ต้องการ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ประสิทธิผลจึงเป็นเพียงการพิจารณาในแง่ของผลที่ได้ว่าวิธีการหรือทางเลือกใดๆ ที่กระทำลงไปสามารถก่อให้เกิดผลผลิตหรือผลผลิตตามปริมาณหรือคุณภาพที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ นั่นเอง หากการกระทำหรือวิธีการที่ใช้นั้นสามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการได้ในเชิงปริมาณหรือคุณภาพ ก็ตามเรียกวิธีนั้นเป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลองค์กร

ดุสิต ทองสาย (2541: 4) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติการ (Performance) ที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุด เพราะในแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมายในการปฏิบัติการที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

สุพจน์ ทราชแก้ว (2545: 137-138) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิตและผลลัพธ์เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมีประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์ การดำเนินงานเป็นกระบวนการวัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก

วรัท พุกษากุลนันท์ (2550: 1) กล่าวว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิผลอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกต้องหวังตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น

ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miskel, 2001: 373) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

กิบสัน และคณะ (Gibson and Others, 1988: 812 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีกตัญญู, 2551: 32) กล่าวว่า ประสิทธิผล เป็นเรื่องของการกระทำใดๆ หรือพยายามใดๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับ

ว่าผลที่ได้รับนั้นตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด ประสิทธิภาพอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1) ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใดๆ ปล่อยให้ประสบความสำเร็จทำให้บังเกิดผลตรง และครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสม สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้ เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธี และเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุด ที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาที่น้อยที่สุด

2) ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย

(1) การผลิต (Production) องค์กรมีประสิทธิผล ถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

(2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิผล ถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า

(3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรมีประสิทธิผล ถ้าผลการดำเนินงานขององค์กร การนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

(4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์กรมีประสิทธิผล ถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน ได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร

(5) การพัฒนา (Development) องค์กรมีประสิทธิผล ถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์กร ที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

สมใจ พรหมทองบุญ (2559: 10) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ที่ก่อให้เกิดผลดี ทั้งกับตัวบุคคล และองค์กร ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมไปถึงความพึงพอใจของบุคลากรทุกฝ่าย

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินกิจกรรมที่ทำให้ผลผลิตหรือผลลัพธ์สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างครบถ้วนทั้งในด้านปริมาณและด้านคุณภาพ

2.2 การประเมินประสิทธิผล

การประเมินประสิทธิผล เป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ใ้มีผู้ที่ให้แนวคิด และสรุปไว้หลากหลาย และมากมาย พิจารณาได้ดังนี้

ปีเตอร์ บริดแมน และกริล เดวิส (Peter Bridgman and Glyn Davis) กล่าวว่า การประเมินประสิทธิผล (effectiveness evaluation) เป็นการประเมินว่าโครงการก่อให้เกิดผลอย่างไร บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

เอ็ดเวิร์ด เอ ซัสแมน (Edward A. Suchman) กล่าวว่า การประเมินประสิทธิผล (effectiveness evaluation) เป็นการประเมินความสามารถของโครงการในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด เช่น โครงการทางการศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษาได้ออกไปทำประโยชน์ให้กับสังคมตามที่ต้องการมากน้อยเพียงใด โครงการวางแผนครอบครัวในท้องถิ่นของโครงการนั้น อัตราการเกิดของประชากรลดลงเท่าที่คาดหวังไว้หรือไม่

แคมเบล (Campbell, 1977: 36-37 อ้างถึงใน สมมาตร สุรโรคา, 2553: 32) กล่าวว่า การประเมินประสิทธิผลองค์กร เป็นแนวทางที่เกิดจากการพัฒนา และบูรณาการจากแนวทางที่ถือว่าองค์กรมีหน้าที่การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) และองค์กรที่มีลักษณะเป็นระบบ (System) เป็นพื้นฐานทำให้มีแนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์กร ที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ขององค์กร และยอมรับกันว่า ประสิทธิภาพมีลักษณะเป็นภาวะสันนิษฐาน (As a Construct) เป็นพหุเกณฑ์ ดังนั้น องค์กรมีประสิทธิผลและไม่มีประสิทธิผลได้ในเกณฑ์ที่แตกต่างกัน และมีการให้ความหมายหลากหลาย

สรุปได้ว่า การประเมินประสิทธิผล หมายถึง เป็นการประเมินว่าโครงการนั้นมีประสิทธิผลหรือไม่ อย่างไร สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ประกอบด้วย

- ผลลัพธ์เป็นไปตามคาดหวัง โดยสามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะทุกโครงการได้สำเร็จตามแผนการปฏิบัติงาน สามารถจัดสรรงบประมาณได้ครอบคลุมทุกพันธกิจ ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเกิดความพึงพอใจ การดำเนินโครงการครอบคลุมปัญหาและความต้องการของประชาชน และสามารถดำเนินโครงการได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

- ผลลัพธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยสามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะทุกโครงการได้สำเร็จตามแผนการปฏิบัติงาน สามารถจัดสรรงบประมาณได้ครอบคลุมทุกพันธกิจ ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเกิดความพึงพอใจ การดำเนินโครงการครอบคลุมปัญหาและความต้องการของประชาชน และสามารถดำเนินโครงการได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

- ผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย โดยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครบทุกด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิตและคุณค่าทางสังคม ด้านชุมชนเข้มแข็งและศักยภาพของคน ด้านบริหารการจัดการ ด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของชุมชน และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หน่วยงานในสังกัดสามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ประชาชนได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ ทำให้เทศบาลเมืองมีความน่าอยู่

3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

การประเมินผล เป็นการวัดผลที่มีเกณฑ์มาตรฐานในการใช้อ้างอิง เพื่อให้ทราบว่าโครงการหรือแผนงานนั้นมีคุณค่า มีประโยชน์ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ได้มีผู้ที่ให้แนวคิด และสรุปไว้หลากหลาย และมากมาย พิจารณาได้ดังนี้

3.1 ความหมายของการประเมินผล

อัลคิน และคริสตี (Alkin, M. C., & Carden, F., 2012 อ้างถึงใน ศุภามณ จันทร์สกุล, 2557: 71) ได้แกะรอยแนวคิดของนักทฤษฎีทางการประเมินต่างๆ ในแต่ละยุคและได้เขียน Evaluation Roots ในปี ค.ศ. 2004 และปรับปรุงใหม่ในปี 2012 โดยส่วนประกอบของต้นไม้แห่งการประเมิน ได้แก่ รากของการประเมินอยู่บนฐานของหลักความรับผิดชอบต่อสังคม (social accountability) หลักการสืบเสาะแสวงหาความจริงทางสังคม (social inquiry) และญาณวิทยา (epistemology) ซึ่งเป็นศาสตร์/ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ และได้จัดความรู้ทางการประเมินเป็นกิ่งก้านสาขาของต้นไม้โดยแบ่งเป็น การประเมินที่เน้นการนำไปใช้ประโยชน์ (use) การประเมินที่เน้นทางวิธีการ (Methods) และการประเมินที่เน้นด้านคุณค่า (valuing)

คาร์เรล เอช วิส (Carel H. Weiss) กล่าวว่า การประเมินผลเกี่ยวข้องกับการศึกษา คว้า โครงการหรือแผนงานได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ทั้งในระหว่างการปฏิบัติงานตามแผนและภายหลังงานเสร็จสิ้นแล้ว งานขั้นแรกของการประเมินผลคือ การศึกษาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการคืออะไรบ้าง และการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้นให้เฉพาะเจาะจงและชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการวัดผล

ปีเตอร์ บริดแมน และกริล เดวิส (Peter Bridgman and Glyn Davis อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวะประภาส และปิยกร หวังมหาพร, 2550 : 162) กล่าวว่า การประเมินผล เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดการกับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือโครงการ การประเมินผลเป็นการ

ช่วยผู้ตัดสินใจหรือผู้จัดการในการประเมินว่า ผลของโครงการประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เป็นการตัดสินใจว่าทรัพยากรในการดำเนินโครงการควรจะอยู่ในระดับเดิม ลดลง หรือไม่ ควรสนับสนุนทรัพยากรสำหรับโครงการนั้นต่อไป เป็นต้น

สคริฟเว่น (Scriven, M., 1998-2011 อ้างถึงใน ศุภกานันท์ จันทร์สกุล, 2557: 72-73) กล่าวว่า การประเมินเป็นการตัดสินคุณค่า (merit, worth, value) ความสำคัญ (significance) ของสิ่งที่มุ่งประเมินเมื่อเทียบกับเกณฑ์ (criteria) เช่นในเรื่องต้นทุน (costs) และความคุ้มค่า (benefits) โดยเกณฑ์การประเมินจำแนกได้เป็นเกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) ซึ่งกำหนดระดับคุณภาพมาตรฐานซึ่งเป็นเกณฑ์จุดตัดที่ยอมรับได้ และเกณฑ์สัมพัทธ์ (relative criteria) ซึ่งกำหนดคุณภาพโดยการเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยทำในอดีต บทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินต้องทำการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน ส่วนบทบาทของการประเมินนอกจาก Goal Based Evaluation ซึ่งประเมินผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์ของโครงการตามแนวคิดการประเมินแบบ Tylerian แล้ว Scriven ยังได้เสนอการประเมินแบบ Goal Free Evaluation ซึ่งประเมินผลที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดของโครงการทั้งผลที่คาดหมายและไม่คาดหมาย ผลทางบวกและลบ และนอกจากจะประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินผลลัพธ์ (Product Evaluation) ตัดสินคุณค่าเมื่อโครงการสิ้นสุดลงแล้ว Scriven ยังได้เสนอว่าควรมีการประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) ระหว่างการดำเนินโครงการซึ่งเป็นการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงให้โครงการสามารถดำเนินไปได้ดี และตอบสนองความต้องการจำเป็นของ Consumer นอกจากนี้ Scriven ยังได้กล่าวถึงการประเมินแบบ Intrinsic และ Payoff โดย Intrinsic Evaluation เป็นการประเมินเกี่ยวกับเป้าหมาย โครงสร้าง ระเบียบวิธีการ คุณลักษณะและทัศนคติของ staff การอำนวยความสะดวก ความน่าเชื่อถือ ส่วน Payoff Evaluation เป็นการประเมินเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดกับ clients

สมพร แสงชัย และสุนทร เกิดแก้ว (2538) กล่าวว่า การประเมินผลโครงการ เป็นการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการตัดสินใจในทุกขั้นตอนของการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินหลังจากที่เริ่มการปฏิบัติตามโครงการแล้ว โดยมีรูปแบบการประเมินผลโครงการประกอบด้วย 1) ประเมินเฉพาะวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อดูว่าการปฏิบัติงานตามโครงการนั้นจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เพียงใด 2) ประเมินอย่างเป็นระบบทั้งที่นำเข้า ได้แก่ เงิน คน วัสดุอุปกรณ์และการเปลี่ยนแปลง

ประทุม รอดประเสริฐ (2539: 72) กล่าวว่า “การประเมินหรือการประเมินผล” มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “EVALUATION” หมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีความหมายเกี่ยวเนื่องกับคำ

อื่นๆ อีกหลายคำ เช่น การวิจัย (Research) การวัดผล (Measurement) การตรวจสอบรายงานผล (Appraisal) การควบคุมดูแล (Monitoring) การประมาณการ (Assessment) และการพิจารณาตัดสิน (Judgment) เป็นต้น คำดังกล่าวอาจสรุปเป็นความหมายหรือคำจำกัดความร่วมกันได้ว่า การประมาณค่าหรือการประมาณผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน โดยอาศัยข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมด้วยวิธีการสอบถาม ทดสอบ สัมภาษณ์และวิธีการอื่นแล้วทำการวิเคราะห์เพื่อตัดสินว่าการดำเนินงานนั้นมีความคุ้มค่าหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานนั้นมากน้อยเพียงใด

3.2 การประเมินผลแบบ CIPP Model

สตัฟเฟิลบีม และซิงค์ฟิลด์ (Stufflebeam and Shinkfield, 2007) อ้างถึงใน สุภามณ จันทรสกุล (2557: 73) CIPP Model การประเมินเป็นกระบวนการที่เป็นระบบเกี่ยวข้องกับคุณภาพ คุณค่า (Merit/Worth) และความสำคัญ (Significance) ของสิ่งที่มีประเมินเพื่อใช้ในการตัดสินใจ (decision making) โดยมาตรฐานของการประเมินอยู่บนหลักของประโยชน์ (Utility) ความเป็นไปได้ (Feasibility) ความชอบธรรม (Propriety) ความถูกต้อง (Accuracy) ในการประเมิน CIPP Model นักประเมิน (Evaluator) ต้องร่วมมือกับผู้ใช้การประเมิน (Client/Stakeholder) ในสิ่งที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ได้รับผลประโยชน์ (Beneficiaries) ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้การประเมินในทุกขั้นตอน ของ CIPP ซึ่งประกอบด้วย

Context evaluation: C เป็นการประเมินบริบทซึ่งเกี่ยวข้องกับความจำเป็นของผู้ได้รับผลประโยชน์ (beneficiaries' needs) สินทรัพย์ (assets) ที่มี และปัญหา (problems) ภายใต้บริบทสิ่งแวดล้อมในการประเมินซึ่งรวมถึงการเมืองในการประเมิน (political dynamics) ด้วยการประเมินบริบทจะเกี่ยวข้องกับ core values ในการกำหนดเป้าหมาย (Goal-setting tasks)

Input evaluation: I เป็นการประเมินสิ่งนำเข้า เพื่อการวางแผน (plans) การเลือกกลยุทธ์ (strategies) ที่ตอบสนองต่อ needs และมีความเป็นไปได้ ตลอดจนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับแผนงาน (budgets of the selected approach)

Process: P เป็นการประเมินกระบวนการในการดำเนินงานของโครงการซึ่งเกี่ยวข้องกับการติดตาม (monitor) รวมถึงเอกสาร (document) และกิจกรรมต่างๆ (activities)

Product: P เป็นการประเมินผลผลิตและผลที่ได้จากโครงการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินครั้งนี้ การประเมินผลกระทบ (impact evaluation) การประเมินประสิทธิผล คุณภาพ และความสำคัญของผลลัพธ์ที่ได้ (effectiveness evaluation) การประเมินความสำเร็จและความต่อเนื่อง (sustainability evaluation) การประเมินเพื่อขยายความสำเร็จของโครงการนำไปประยุกต์ใช้กับโครงการอื่น (transportability evaluation)

การประเมิน CIPP Model มีบทบาทของการประเมินในเชิงการประเมินความก้าวหน้า (formative evaluation) และการประเมินผลสรุป (summative evaluation) ดังนี้

บทบาทของการประเมินความก้าวหน้า: การใช้ข้อมูลของ CIPP เป็นแนวทางชี้แนะ (guidance) ช่วยในการตัดสินใจพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ในขณะที่โครงการกำลังดำเนินอยู่เพื่อคุณภาพของโครงการ

บทบาทของการประเมินผลสรุป: การใช้ข้อมูลของ CIPP ในการตัดสินใจคุณภาพ ความคุ้มค่า และความสำคัญของโครงการเมื่อโครงการสิ้นสุดลงแล้ว

สรุปได้ว่า การประเมินผล หมายถึง การศึกษาข้อมูลว่าโครงการหรือแผนงานนั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้หรือไม่ โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่เกิดขึ้นซึ่งการศึกษาคั้งนี้จะประเมินจากบริบท สิ่งนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

4. การดำเนินงานของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านการให้บริการสาธารณะ

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองพิจิตร เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบหนึ่ง เป็นการปกครองตนเอง โดยมีรัฐบาลกลางควบคุม (Local State Government) ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากประเทศฝรั่งเศส โดยใช้หลักการปกครองตนเองที่มีรัฐบาลกลางทำหน้าที่คอยควบคุมด้วยนโยบายต่างๆ ในการบริหารจัดการ

4.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ได้รับอิทธิพลจากรูปแบบ Local State Government ซึ่งเกิดขึ้นในภาคพื้นยุโรป โดยมีรากฐานและวิวัฒนาการมาจากประเทศฝรั่งเศส ที่เน้นหลักการรวมอำนาจ และเอกภาพแห่งรัฐ ส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจในการปกครองตนเอง และมีความเป็นอิสระมากน้อยเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐเป็นหลัก ดังนั้น จึงได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น” ไว้มากมายและหลากหลาย ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

ร็อบสัน (Robson, 1953: 574) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และต้องมืองค์กรที่จำเป็นในการปกครองเพื่อ ปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

ประหยัด หงส์ทองคำ (2526: 10) ได้แปลและเรียบเรียงคำนิยาม การปกครองส่วนท้องถิ่น ของศาสตราจารย์ร็อบสัน (Prof. William A. Robson) ดังนี้ “.....การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติ

หน้าที่ จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) และมีองค์การที่จำเป็น (necessary organizations) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง”

วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ (2543: 415) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539: 21) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารงานท้องถิ่นตามแนวความคิดที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมจะเป็น “รัฐบาลของประชาชน” โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518: 13) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ หรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิด จากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจในการบริหาร ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขต ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

เดเนียด วิท (Daniel Wit อ้างถึงใน พิเศษฐ์ วงศ์เกียรติจร, 2552: 25) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นและเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น กล่าวคือ การกระจายอำนาจและการมอบอำนาจของรัฐบาลกลางทำให้ประชาชนมีอำนาจบริหารท้องถิ่น ซึ่งมีได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลาง ที่มีอำนาจการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526: 7) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการปกครองของรัฐ และนับโดยนัยนี้เกิดการทำหน้าที่การปกครองท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจ ในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

พูนศักดิ์ วานิชวิเศษกุล (2538 อ้างถึงใน วัฒนา คำฤทธิ, 2540: 23) ได้สรุป ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นอันเป็นกระบวนการทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตย เนื่องจาก

1) องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือ องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ กรรมการทางการเมือง โดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการปกครองตนเองเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

2) การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจทางการเมืองในระดับชาติโดยง่าย

3) การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันตามวิถีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองขึ้นในที่สุุด

4) การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิกฤตทางการเมืองของประชาชน ด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบโดยตรงและใกล้ชิด และที่เกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอก็จะมีผลทำให้เกิดความตึงเครียดและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่น จะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่การเมืองตลอดเวลา

5) การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับสูงขึ้น ด้วยเหตุที่ได้รับความนิยมศรัทธาจากประชาชนจึงทำให้ได้รับเลือกในระดับสูงขึ้น

วิญญู อังคนารักษ์ (2544: 4) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปแบบลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองบางอย่าง ซึ่งรัฐฯ ได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่น ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นๆ ยิ่งกว่าผู้อื่น โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในท้องถิ่นได้เลือกขึ้นมาบริหารราชการในท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การดำเนินการบริหารกิจการสาธารณะในพื้นที่ที่กำหนด โดยประชาชนในท้องถิ่นได้รับการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้สามารถปกครองตนเองได้อย่างอิสระภายใต้กรอบกฎหมาย โดยมีรัฐบาลกลางทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ภาครัฐและส่วนท้องถิ่น

4.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีผู้ที่ให้แนวคิดและสรุปไว้หลากหลายและมากมาย พิจารณาได้ดังนี้

รศ.ดร. รัตน์เสริมพงศ์ (2551: 62-64) ได้สรุปวัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่น โดยทั่วไปประกอบไปด้วย 4 ประการ ดังนี้

1) การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งประชาชนมีสิทธิที่จะกำหนดวิถีทางของท้องถิ่นตนเอง และเพื่อให้การบริหารท้องถิ่นสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชน การบริหารท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านปัจจัยพื้นฐาน ด้านศีลธรรม และด้านที่จะมีชีวิตที่ดีกว่าเดิม

2) การตอบสนองนโยบายแห่งรัฐ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละท้องถิ่นจะต้องมีแนวทางการบริหารงานที่อยู่ภายใต้กรอบนโยบายแห่งรัฐ และมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองนโยบายสาธารณะในระดับชาติหรือระดับรัฐ เพื่อให้การบริหารประเทศในทุกๆระดับเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทางปฏิบัติ อันจะทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันของประชาชนในชาติ ได้แก่ การให้ความร่วมมือในการดำเนินนโยบายระดับรัฐ และการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3) การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีมากมายหลากหลาย ทรัพยากรที่อยู่มักไม่เพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการทั้งหมดได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ทรัพยากรอย่างระมัดระวัง เพื่อให้ทรัพยากรดังกล่าวสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยจำแนกออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ การใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การพัฒนาท้องถิ่น เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ ตามความมุ่งหมายของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญในด้านต่างๆ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ทางด้านสังคม ทางด้านเศรษฐกิจ และทางด้านการเมือง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539: 27-28) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้มีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้ชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็น

การแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมากทั้ง ในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

2) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกันด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่ว ประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงทำให้ประชาชนได้ตระหนักในการรู้และเข้าใจถึงระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยใช้ทรัพยากรจากท้องถิ่นตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่จากรัฐบาลกลาง รวมถึงตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ในสมัย นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการบริหารการปกครองท้องถิ่น ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครอง

ส่วนท้องถิ่น โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้ (ประทาน คงฤทธิ
ศึกษากร, 2535: 138)

- 1) เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
- 2) มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้

ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

- 3) มีอิสระในการปกครองตนเอง
- 4) มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
- 5) มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
- 6) มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
- 7) มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
- 8) มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

แม่บท

- 9) มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

4.4 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย มี 2 รูปแบบ ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นทั่วไป ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งเป็นรูปแบบที่ใช้ในการปกครองที่มีอยู่ทั่วทุก
จังหวัด ยกเว้น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

2) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา
เป็นรูปแบบที่ใช้ในการปกครองกับเขตเมืองใหญ่ๆ ให้สามารถบริหารจัดการได้รวดเร็ว คล่องตัว

4.5 การปกครองท้องถิ่นทั่วไป

สำหรับการปกครองท้องถิ่นทั่วไปในรูปแบบ “เทศบาล” นั้น หมายถึง การกระจาย
อำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่ส่วนท้องถิ่น ให้ประชาชนมีอำนาจในการปกครองตนเองได้อย่างมี
อิสระภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด โดยเทศบาลเป็นส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเมืองสูง ซึ่ง
เทศบาลได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีโครงสร้างองค์กรประกอบไปด้วย
สภาเทศบาล (มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาล) และคณะเทศมนตรี แบ่งออกเป็น 3
ระดับ ดังนี้

1) เทศบาลตำบล มีประชากรในเขตท้องถิ่นรวมกัน 5,000 คนขึ้นไป และมีการ
ประกอบอาชีพที่มีรายได้พอควรแก่การดำเนินชีวิตตามพระราชบัญญัติเทศบาล

2) เทศบาลเมือง มีประชากรในเขตท้องถิ่นรวมกัน 10,000 คนขึ้นไป มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตร และมีการประกอบอาชีพที่มีรายได้พอควรแก่การดำเนินชีวิตตามพระราชบัญญัติเทศบาล

3) เทศบาลนคร มีประชากรในเขตท้องถิ่นรวมกัน 50,000 คนขึ้นไป มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตร และมีการประกอบอาชีพที่มีรายได้พอควรแก่การดำเนินชีวิตตามพระราชบัญญัติเทศบาล

4.6 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 ที่กำหนดไว้ชัดเจน คือ

1. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับ และหน้าที่เลือกปฏิบัติ

2. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนด
ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาล

มาตรา ๕๐ เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดถนนและที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่ง

ปฏิภู

(4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

(7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 เทศบาลตำบลอาจจัดกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขต

เทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
- (2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใดๆ

ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุข
- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของ

ท้องถิ่น

(12) เทศพาณิชย์

เทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามทีระบุไว้ในมาตรา 53
- (2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ

และสถานบริการอื่น

- (5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- (6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- (7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- (8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

มาตรา 57 เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้

2) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

- (1) พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.2464
- (2) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2534
- (3) พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535
- (4) พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พ.ศ.2490
- (5) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.2493
- (6) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.2495
- (7) พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.2535
- (8) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534
- (9) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.2535
- (10) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาด ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

พ.ศ.2535

(11) พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและ
สุขาภิบาล พ.ศ.2503

- (12) พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.2508
- (13) พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.2510
- (14) พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ.2518
- (15) พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.2522
- (16) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2523
- (17) พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ.2523
- (18) พระราชบัญญัติรักษาคดองประปา พ.ศ.2526
- (19) พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ.2528
- (20) ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 68 วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2515 (การจดทะเบียน
ในแม่น้ำ)
- (21) ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2515 (ทางหลวง)
- (22) ประมวลกฎหมายที่ดิน (ดูแลที่ดินรกร้าง คำสั่งกระทรวงมหาดไทย
ที่ 890/2498)

4.7 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการท้องถิ่น โดยผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม สำหรับการเรียกชื่อผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น แบ่งออกเป็น 5 ตำแหน่ง ดังนี้

- 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เรียกว่า นายกองการบริหารส่วนจังหวัด
- 2) เทศบาล เรียกว่า นายกเทศมนตรี
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เรียกว่า นายกองการบริหารส่วนตำบล
- 4) กรุงเทพมหานคร เรียกว่า ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- 5) เมืองพัทยา เรียกว่า นายกเมืองพัทยา

4.8 หน้าที่ของนายกเทศมนตรี

ระบบการบริหารเทศบาลของไทยนั้นนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายการเมือง ในฐานะที่นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าของเทศบาลเช่นนี้ ย่อมมีภาระหน้าที่มากมาย ทั้งที่ระบุไว้ในกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับของกระทรวงตลอดจนจารีตประเพณีของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจแยกกล่าวได้ดังนี้ (อุทิศ แก้วขาว, 2543: 30-31 อ้างถึงใน พิชัย ชุมเงิน, 2553: 30-31)

1) บทบาทหน้าที่ในการบริหารเทศบาล

(1) วางนโยบายในการบริหาร นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าในการบริหารงานของเทศบาล จึงต้องเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารงานของเทศบาล เพราะการดำเนินงานต่างๆ ของเทศบาลนั้นจำเป็นต้องมีโครงการเป้าหมาย ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการบริหารไว้ด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ หน้าที่อันสำคัญของนายกเทศมนตรีก็ได้แต่การกำหนดนโยบายในการบริหารเทศบาล ส่วนวิธีการในการพิจารณากำหนดนโยบายในการบริหารนั้นอาจได้รับการแนะนำข้อคิดเห็นจากสมาชิกสภาเทศบาลหรือปลัดเทศบาล หรือพนักงานเทศบาลตำแหน่งอื่นๆ ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารเทศบาล เมื่อนายกเทศมนตรีได้พิจารณากำหนดนโยบายแล้วก็เสนอให้สภาเทศบาลให้ความเห็นชอบ

(2) หน้าที่ในการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย เมื่อสภาเทศบาลได้ให้ความเห็นชอบแล้ว เป็นหน้าที่ของนายกเทศมนตรีจะต้องนำนโยบายนั้นมาปฏิบัติให้บังเกิดผลดีที่สุด และให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยปกติแล้วนายกเทศมนตรีจะเป็นผู้มอบหมายให้พนักงานเทศบาลเป็นผู้ดำเนินนโยบายที่ตนวางไว้แล้วไปปฏิบัติตาม การที่นายกเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมให้การปฏิบัติงานของเทศบาลเป็นไปตามเป้าหมายแห่งนโยบายนี้ นายกเทศมนตรีจึงต้องมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ มีอำนาจในการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้ายเจ้าหน้าที่ มีอำนาจในการบังคับบัญชาพนักงานเจ้าหน้าที่ในเทศบาลนั้นๆ รวมทั้งมีหน้าที่ที่จะต้องชี้แจงนโยบาย หรืออภิปรายตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามนโยบายนั้นๆ แก่ฝ่ายสภาเทศบาล เป็นต้น

(3) หน้าที่ในการจัดทำงบประมาณ หน้าที่ในการจัดทำงบประมาณนี้นับได้ว่าเป็นหน้าที่อันสำคัญยิ่งของนายกเทศมนตรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบการบริหารงานของไทยทั้งในการที่นายกเทศมนตรีต้องเป็นผู้ดำเนินการบริหารงานของเทศบาล ในการพิจารณาวางโครงการนโยบายนั้นก็ต้องสอดคล้องกับการจัดทำงบประมาณ เพราะว่าแม้มีโครงการหรือนโยบายที่ดีแล้วแต่ไม่มีเงินในโครงการนั้นๆ ก็ไม่มีทางจะประสบความสำเร็จได้ ฉะนั้นการกำหนดงบประมาณจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งของเทศบาล ทั้งนี้เพราะว่างบประมาณนั้นเป็นแผนการจัดสรรเงินที่สำคัญของเทศบาล โดยรวบรวมรายได้ที่คาดว่าจะได้รับและรายจ่ายที่ประมาณว่าจะใช้จ่าย หรืออีกนัยหนึ่งก็หมายถึงการกำหนดงานที่จะจัดทำ และวิธีการที่จะใช้จ่ายเงินในงานนั้น ดังนั้น งบประมาณจึงมิใช่มีความหมายเฉพาะแต่การแสดงรายการเงินรับเงินจ่ายที่เท่านั้น แต่ถือว่าเป็นแผนการบริหารงานของเทศบาลในรอบปีหนึ่ง การบริหารงานเทศบาลจะดีหรือไม่ดี จะมีคุณภาพประโยชน์แก่ท้องถิ่นและประชาชนเพียงใดจะมองเห็นได้จากงบประมาณประจำปีของเทศบาล

2) บทบาทในฐานะตัวแทนของประชาชน

เนื่องจากนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ดังนั้นนายกเทศมนตรีจะต้องมีความใกล้ชิดกับประชาชน เข้าหาประชาชนในโอกาสต่างๆ ได้แก่ การออกเยี่ยมเยียนไปงานรับเชิญในโอกาสต่างๆ เพื่อจะได้ทำความรู้จักประชาชนทุกสาขาอาชีพ รู้ทุกข์สุข ความต้องการต่างๆ ของประชาชน ตลอดจนจะได้รับทราบข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างจริงจัง การเป็นผู้นำในการทำประโยชน์แก่ท้องถิ่น การไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทระหว่างประชาชนในท้องถิ่น บทบาทของคณะเทศมนตรีในฐานะตัวแทน ของประชาชนจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็น จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน คือเป็นตัวแทนของประชาชนเข้ามาควบคุมการปฏิบัติงานของเทศบาล ดูแลทุกข์สุขของประชาชนในเทศบาล แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่น

4.9 ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

เทศบาลเมืองพิจิตรเดิมเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดพิจิตร ต่อมาในปี พ.ศ. 2479 ได้มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองพิจิตร เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2479 มีเนื้อที่เขตเทศบาลจำนวน 1.88 ตารางกิโลเมตร ได้ทำการก่อสร้างสำนักงานเทศบาลขึ้นเป็นอาคารไม้ชั้นเดียว ในงบประมาณ 6,000 บาทถ้วน ต่อมาในปี พ.ศ. 2499 ได้มีพระราชกฤษฎีกาลงวันที่ 30 มิถุนายน 2499 เปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองพิจิตรขึ้นอีก 1.29 ตารางกิโลเมตร รวมกับเขตเทศบาลเดิมเป็นเนื้อที่ 3.17 ตารางกิโลเมตร ซึ่งได้ขอกู้เงินกองทุนส่งเสริมกิจการเทศบาล (ก.ส.ท.) เพื่อก่อสร้างอาคารเทศบาลเมืองพิจิตรเพิ่มเติมใหม่ในวงเงิน 100,000 บาท และในปี พ.ศ. 2512 ได้มีพระราชกฤษฎีกา เปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองพิจิตรเป็น 12.017 ตารางกิโลเมตร ตามพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2512 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 86 ตอนที่ 117 ลงวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2512

เทศบาลเมืองพิจิตรตั้งอยู่บริเวณริมฝั่งแม่น้ำน่านทั้งสองด้าน ในท้องที่อำเภอเมืองพิจิตรและเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด พื้นที่เขตเทศบาลมี 7,510.625 ไร่ หรือ 12.017 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลปากทาง อ.เมืองพิจิตร
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลท่าหลวง อ.เมืองพิจิตร
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลปากทางและตำบลท่าหลวง อ.เมืองพิจิตร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลคลองคะเชนทร์ อ.เมืองพิจิตร

โครงสร้างของเทศบาลเมืองพิจิตร ประกอบไปด้วย 8 กอง ได้แก่ กองการศึกษา กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง กองวิชาการและแผนงาน สำนักปลัดเทศบาล กองสวัสดิการและสังคม และกองสุขาภิบาล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) กองการศึกษา

มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านการบริหารการศึกษาและวิชาการ ให้การศึกษาแก่เด็กในเขตเทศบาลทั้งระดับก่อนวัยเรียน วัยบังคับที่อยู่ในเกณฑ์บังคับตามพระราชบัญญัติการประถมศึกษา การขยายโอกาสทางการศึกษาจนถึงระดับมัธยมศึกษา การศึกษานอกโรงเรียน งานนิเทศการศึกษา งานเกี่ยวกับศาสนา งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น ตลอดจนงานกีฬาและกิจกรรมนันทนาการของเยาวชนและประชาชนในเขตเทศบาล มีผู้อำนวยการกองศึกษาควบคุมดูแลรับผิดชอบงาน

กองการศึกษา ให้บริการด้านการศึกษา และงานอบรมเยาวชนงานประเพณี และกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ

2) กองคลัง

หน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลรับผิดชอบการบริหารการคลังในด้านการรับ – จ่ายเงินของเทศบาล สถิติข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับประเภทรายได้ของเทศบาล เช่น การจัดเก็บภาษี ประเภทต่างๆ อาทิ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และค่าใบอนุญาตต่างๆ ที่กฎหมายกำหนด โดยมีการจัดทำและเก็บข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อใช้ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล รวมทั้งดูแลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ เพื่อพัฒนาความเจริญให้แก่ท้องถิ่นในด้านต่างๆ มีผู้อำนวยการกองคลังควบคุมดูแลรับผิดชอบงาน

กองคลัง ให้บริการด้านการชำระภาษี ค่าธรรมเนียมต่างๆ จัดทำแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน งานพัสดุของหน่วยงาน

3) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตเทศบาล การควบคุมการประกอบการค้าที่น่ารังเกียจ หรืออาจเป็นอันตรายแก่สุขภาพ การป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและมลภาวะ ตลอดจนการส่งเสริมสุขภาพ งานสัตวแพทย์ การควบคุมและรักษาโรคสัตว์ การรักษาพยาบาลและงานด้านสาธารณสุขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายในเทศบาล มีผู้อำนวยการกองสาธารณสุขควบคุมดูแลและรับผิดชอบงาน

4) กองช่าง

มีหน้าที่สำรวจออกแบบ ประมาณการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค เช่น ทางเท้า ระบบระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ ถนน ตลอดจนสาธารณณะต่างๆ และควบคุมการก่อสร้าง อาคาร ผังเมือง มีผู้อำนวยการกองช่างควบคุมดูแลและรับผิดชอบงาน

กองช่าง ให้บริการ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การตรวจสอบและซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะ ก่อสร้างปรับปรุงถนน ท่อระบายน้ำชุดล่อกระบบระบายน้ำ

5) กองวิชาการและแผนงาน

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรวบรวม วิเคราะห์ บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นในการวางแผนพัฒนาของเทศบาล รวบรวมข้อมูลสถิติวิเคราะห์ เสนอแนะให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ศึกษาวิเคราะห์ การบริหาร การปฏิบัติงานของเทศบาล รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ติดตามประเมินผล การดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล โครงการพิเศษและโครงการตามนโยบายของทางราชการ งานทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหา ข้อกฎหมายร่างและพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติ กฎ ระเบียบข้อบังคับและคำสั่งเกี่ยวข้องการทำนิติกรรม รวบรวมข้อเท็จจริงพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย งานสอบสวน ดำเนินการเกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาลและการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ งานเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล สนับสนุนผลงานนโยบายของเทศบาล จังหวัดและรัฐบาล รวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ มีผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานควบคุมดูแลรับผิดชอบงาน

กองวิชาการและแผนงาน ให้บริการด้านแผนงานและโครงการต่างๆ งานงบประมาณ งานกฎหมาย งานประชาสัมพันธ์และศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารเทศบาล

6) สำนักปลัดเทศบาล

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณของเทศบาล งานเลขานุการและงานประชุมสภาเทศบาล งานประชุมคณะผู้บริหารเทศบาล และพนักงานเทศบาล งานสาธารณกุศลของเทศบาล และหน่วยงานต่างๆ ที่ขอความร่วมมือมา งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ งานการเจ้าหน้าที่ งานควบคุมเทศพาณิชย์ งานทะเบียนราษฎร และงานเลือกตั้ง งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานดูแลอุปกรณ์และติดตั้ง และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ภายในอาคารสำนักงาน มีหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลควบคุมดูแลรับผิดชอบงาน

สำนักปลัด ให้บริการรับ – ส่งหนังสือ รับเรื่องร้องเรียน งานประชุม งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ และงานเทศกิจ งานทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน แจ่งย้ายเข้า – ย้ายออก การแจ้งเกิด การแจ้งตาย

7) กองสวัสดิการและสังคม

มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลเกี่ยวกับการ สังคมสงเคราะห์ประชาชน เด็ก เยาวชน คนชรา คนพิการทุพพลภาพ การจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน การฝึกอบรมเยาวชน ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน การพัฒนาปรับปรุงชุมชนในเขตเทศบาลให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความอยู่ดีกินดีตามความจำเป็นพื้นฐานของประชาชน

กองสวัสดิการและสังคม ให้บริการด้านชุมชนในเขตเทศบาล งานช่วยเหลือ สงเคราะห์ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส และการให้บริการชุมชนและการฝึกอาชีพ

8) กองช่างสุขาภิบาล

มีหน้าที่ให้บริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ด้านการอนามัยและ สาธารณสุข ตรวจสอบและควบคุมกิจการที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม



5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุระชัย ชันชัยภูมิ (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล” พบว่า เทศบาลส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับสูง โดยงานทะเบียนราษฎรมีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับสูงมากที่สุด รองลงมา เป็นงานบริการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง ต่อเติม อาคารพาณิชย์ และงานบริการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง ต่อเติมที่พักอาศัย ตามลำดับ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ความซับซ้อนของโครงสร้างองค์การเทศบาลมีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลกล่าวคือ จำนวนผู้บังคับบัญชาที่ต้องพิจารณาการให้บริการสาธารณะมีจำนวนเพิ่มขึ้น จำนวนสายงานที่จะต้องพิจารณาเพิ่มขึ้นและจำนวนคุณวุฒิของพนักงานเทศบาลมีหลายคุณวุฒิ ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลยิ่งลดลง เทศบาลซึ่งมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจในการให้บริการสาธารณะไปสู่ผู้อำนวยการสำนัก/ ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้ากอง มีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเพิ่มขึ้น เทศบาลซึ่งมีผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้ากองและปฏิบัติเป็นผู้ผลักดันให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของเทศบาลมีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเพิ่มขึ้น เทศบาลที่จัดรูปแบบองค์การโดยเน้นกลุ่มผู้บริหารระดับล่าง คือ ตั้งแต่ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้ากองลงมาจนถึงผู้ปฏิบัติการเป็นกลุ่มเด่น มีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า เทศบาลที่พัฒนาระบบการใช้อินเทอร์เน็ตให้เป็นระบบออนไลน์ทั้งภายในและภายนอกเทศบาลที่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และเทศบาลที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในด้านการงานจากความสามารถของบุคลากรเองมีประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นด้วย

นวพร แสงหนุ่ม (2544) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่มีดังต่อไปนี้ ด้านโครงสร้าง ระบบงาน บรรยากาศในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ และความสามารถทางการบริหารงานทางด้านระดับของประสิทธิผลในการดำเนินงาน พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในเกณฑ์สูง ปัญหาด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บรรยากาศภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่พบปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของประชากร และความโปร่งใสในการทำงานของ

องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการบริหารงาน พบว่า ปัญหา ด้านเป้าหมายในการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน การจัดหาและการใช้งบประมาณยังไม่สามารถจัดเก็บงบประมาณได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และอำนาจการตัดสินใจยังขาดหลักเกณฑ์และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ดีพอ

อารวย ดีเลิศ (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร” ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตรวจสอบภายในส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี วุฒิกการศึกษาส่วนใหญ่จบด้านเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง การวิเคราะห์ความ สัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิกการศึกษาที่สำเร็จ และทักษะในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แต่ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะ ในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในจะมีแผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ต้อง ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ขอบเขตของงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจนกำหนดไว้ ประกอบกับ พนักงานตรวจสอบภายในจะได้รับการฝึกอบรมเสริมความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งใน การทำงานจะแบ่งพนักงานเป็น ทีม ซึ่งแต่ละทีมจะจัดพนักงานที่มีความรู้ด้านสินเชื่อ บัญชี และ เรื่องทั่วไป เพื่อช่วยเสริมให้ทีมงาน ปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ปราณี อินทวงศ์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษา เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้ง ในภาพรวมและรายด้านพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่พบว่า

ไม่แตกต่างกัน ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

กิตติศักดิ์ พรพรมวินิจ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา” ผลการวิจัยพบว่า มีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการรับบริการสาธารณะในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมา คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว ตามลำดับ

สมใจ พรหมทองบุญ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา” ผลการวิจัย พบว่า 1) คณะกรรมการบริหาร และครู มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ด้านบุคลากร ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย ด้านการบริหารจัดการ และด้านอาคารสถานที่ และความปลอดภัย ตามลำดับ 2) คณะกรรมการบริหาร และครู ที่มีตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในรายด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับพฤติกรรมการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ประเมินผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ทั้งหมดจำนวน 240 คน (ที่มา: งานการเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองพิจิตร ณ วันที่ 1 มีนาคม 2560) โดยมีรายละเอียดจำนวนประชากรดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ส่วนราชการ	จำนวน (คน)
สำนักปลัดเทศบาล	48
กองคลัง	19
กองช่าง	50
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	81
กองวิชาการและแผนงาน	7
กองการศึกษา	18
กองช่างสุขาภิบาล	11
กองสวัสดิการและสังคม	6
รวมทั้งสิ้น	240

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรจำนวน 240 คน ซึ่งมีค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ 0.05 โดยมีการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{240}{1 + 240(0.05)^2} \\
 &= 150
 \end{aligned}$$

โดย	n	คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา
	N	คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ 0.05

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เท่ากับ 150 คน จากกองการศึกษา กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง กองวิชาการและแผน สำนักปลัดเทศบาล กองสวัสดิการสังคม และกองช่างสุขาภิบาล ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน จากประชากร 240 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple sampling) ได้ตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ส่วนราชการ	จำนวน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักปลัดเทศบาล	48	30
กองคลัง	19	12
กองช่าง	50	31
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	81	51
กองวิชาการและแผนงาน	7	4
กองการศึกษา	18	11
กองช่างสุขาภิบาล	11	7
กองสวัสดิการและสังคม	6	4
รวมทั้งสิ้น	240	150

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม จำนวน 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนการสร้างและทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

2.1 ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือ

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการจากเอกสารตำรา หนังสือ รายงานการวิจัย และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการให้บริการสาธารณสุข

2.1.2 กำหนดกรอบแนวคิด เพื่อสร้างแบบสอบถามในขอบเขตที่กำหนด

2.1.3 กำหนดแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และขอบเขตในการศึกษา

2.1.4 สร้างแบบสอบถาม

2.1.5 หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาการคั่นคว่ำอิสระและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ ก่อนนำไปสำรวจข้อมูลจริง

2.1.6 ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาคั่นคว่ำอิสระและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นราธิป ศรีธรรม ตำแหน่ง ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วุฒิกการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2) อาจารย์ ดร.จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วุฒิกการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3) นายสมศักดิ์ หวลกลสิน ตำแหน่ง อุตสาหกรรมจังหวัดลำปาง วุฒิกการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

โดยวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่ามากกว่า 0.5 จึงทำให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ซึ่งข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 40 ข้อ มีค่าเฉลี่ย IOC ที่ 0.67 และ 1 จึงทำให้ข้อคำถามนั้นใช้ได้

2.1.7 หาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปให้ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try Out) จำนวน 30 คน ทำแบบสอบถาม จากนั้นทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองตะพานหิน ตอบแบบสอบถามพบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach เท่ากับ 0.98

2.1.8 นำแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดส่งให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน ตอบแบบสอบถาม

2.1.9 รวบรวมแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วารสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร โดยการเลือกตอบ (Check list) เพื่อแบ่งประเภทข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในเบื้องต้น

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ด้านผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ และด้านผลลัพธ์ตามเป้าหมาย โดยเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Question)

2.3 เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีเกณฑ์การประเมินผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน
4.21 - 5.00	ผลประเมินการให้บริการสาธารณะระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ผลประเมินการให้บริการสาธารณะระดับมาก
2.61 - 3.40	ผลประเมินการให้บริการสาธารณะระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ผลประเมินการให้บริการสาธารณะระดับน้อย
1.00 - 1.80	ผลประเมินการให้บริการสาธารณะระดับน้อยที่สุด

โดยค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ ถือว่าผ่านการประเมิน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน โดยประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วนดังกล่าวข้างต้น ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 30 วัน ในเดือนพฤศจิกายน 2560

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และหลักการจากเอกสารตำรา หนังสือ รายงาน การวิจัย และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลด้านปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

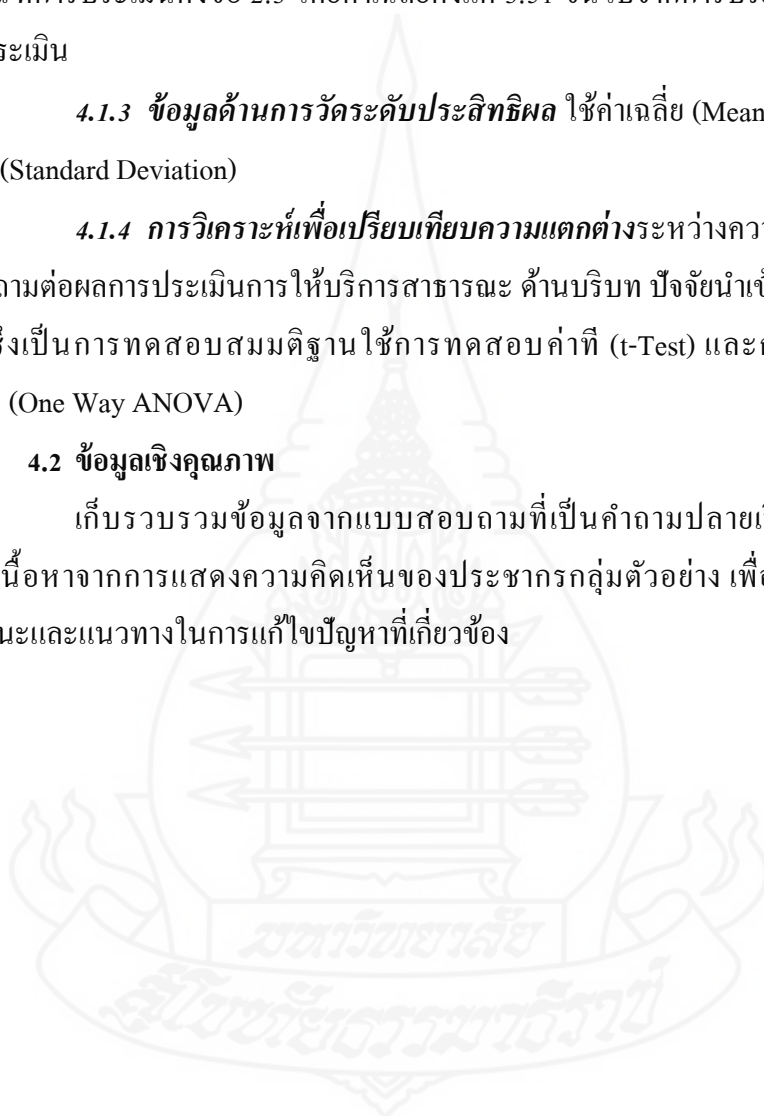
4.1.2 ข้อมูลด้านการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ เป็นการสอบถามความสำเร็จในการดำเนินงาน ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังข้อ 2.3 โดยค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ ถือว่าผ่านการประเมิน

4.1.3 ข้อมูลด้านการวัดระดับประสิทธิผล ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.4 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อผลการประเมินการให้บริการสาธารณะ ด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA)

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งจะสรุปและวิเคราะห์เนื้อหาจากการแสดงความคิดเห็นของประชากรกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาบรรยายเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ประเมินผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร จำนวน 150 ชุด มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

			(n = 150)
	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	73	48.70
	หญิง	77	51.30
	รวม	150	100.00
2. อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี	2	1.30
	21 – 30 ปี	44	29.30
	31 – 39 ปี	52	34.70
	มากกว่า 40 ปี	52	34.70
	รวม	150	100.00
3. ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	61.30
	ปริญญาตรี	51	34.00
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	7	4.70
	รวม	150	100.00
4. ตำแหน่ง			
	ข้าราชการ	36	24.00
	ลูกจ้างประจำ	13	8.70
	พนักงานราชการ	4	2.70
	ลูกจ้างชั่วคราว	97	64.70
	รวม	150	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n = 150)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	85	56.70
10,001 – 20,000 บาท	32	21.30
20,001 – 30,000 บาท	20	13.30
มากกว่า 30,001 บาท	13	8.70
รวม	150	100.00
6. ระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร		
ไม่เกิน 1 ปี	7	4.70
1 – 5 ปี	36	24.0
6 – 10 ปี	52	34.70
มากกว่า 10 ปี	55	36.70
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31 – 39 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมา อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และน้อยที่สุด อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมา การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และน้อยที่สุด การศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ถัดมาเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และน้อยที่สุด เป็นพนักงานราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมา รายได้ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.30 ถัดมา รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และน้อยที่สุด รายได้มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

ระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรมากกว่า 10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมา ระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 ถัดมา ระยะเวลา 1 – 5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และน้อยที่สุด ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.2 – 4.6

ตารางที่ 4.2 ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร โดยภาพรวม

ประเมินผลการให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านบริบท	3.91	0.80	มาก
ด้านปัจจัยนำเข้า	3.84	0.80	มาก
ด้านกระบวนการ	3.89	0.75	มาก
ด้านผลผลิต	3.91	0.75	มาก
ภาพรวม	3.89	0.78	มาก

(n = 150)

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ ด้านผลผลิต ด้านบริบท ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, 3.91, 3.89, 3.84$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้าน

ตารางที่ 4.3 ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท

ข้อที่	ด้านบริบท	(n = 150)		
		ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.1	เทศบาลเมืองพิจิตรมีการกำหนดความคาดหวัง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายโครงการในการให้บริการ สาธารณะที่ชัดเจน	4.13	0.83	มาก
1.2	เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำโครงการในการให้บริการ สาธารณะที่เกิดจากความต้องการและการมีส่วนร่วม ของประชาชน	3.97	0.74	มาก
1.3	เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำโครงการในการให้บริการ สาธารณะต่อประชาชนในเขตเทศบาลได้ครอบคลุมตาม อำนาจหน้าที่ทั้งที่ตามพรบ.เทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไข เพิ่มเติมและตาม พรบ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	3.92	0.76	มาก
1.4	เทศบาลเมืองพิจิตรมีการวางแผนกลยุทธ์การให้บริการ สาธารณะบนพื้นฐานของการวิเคราะห์อิทธิพลของ สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร	3.87	0.71	มาก
1.5	เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีเพื่อรองรับ พันธกิจการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนภายใต้กรอบ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักงานเทศบาล เมืองพิจิตร	3.94	0.79	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านบริบท	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.6	เทศบาลเมืองพิจิตรดำเนินการแผนงาน/โครงการโดยเน้นการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นลำดับแรก	3.88	0.80	มาก
1.7	สถานที่ตั้งของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้ง่ายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมและเพียงพอต่อผู้รับบริการ	3.83	0.86	มาก
1.8	สถานที่ทำงานในแต่ละหน่วยงานมีการจัดแบ่งสัดส่วนการทำงานอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับการให้บริการ	3.75	0.91	มาก
ภาพรวม		3.91	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1.1 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการกำหนดความคาดหวัง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายโครงการในการให้บริการสาธารณะที่ชัดเจน ข้อ 1.2 เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำโครงการในการให้บริการสาธารณะที่เกิดจากความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน ข้อ 1.5 เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีเพื่อรองรับพันธกิจการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนภายใต้กรอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ข้อ 1.3 เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำโครงการในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนในเขตเทศบาลได้ครอบคลุมตามอำนาจหน้าที่ทั้งที่ตามพรบ. เทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและตาม พรบ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ข้อ 1.6 เทศบาลเมืองพิจิตรดำเนินการแผนงาน/โครงการโดยเน้นการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นลำดับแรก ข้อ 1.4 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการวางแผนกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะบนพื้นฐานของการวิเคราะห์อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ข้อ 1.7 สถานที่ตั้งของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้ง่ายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมและ

เพียงพอต่อผู้รับบริการ และข้อ 1.8 สถานที่ทำงานในแต่ละหน่วยงานมีการจัดแบ่งสัดส่วนการทำงานอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับการให้บริการ มีความสำเร็จในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, 3.97, 3.94, 3.92, 3.88, 3.87, 3.83, 3.75$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ

ตารางที่ 4.4 ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร
ด้านปัจจัยนำเข้า

ข้อที่	ด้านปัจจัยนำเข้า	(n = 150)		
		ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
2.1	การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงานได้ครอบคลุมในทุกพันธกิจ	3.81	0.85	มาก
2.2	เทศบาลเมืองพิจิตรดำเนินการเก็บรวบรวม วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมของเทศบาลและนำมาใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการบริการสาธารณะแก่ประชาชน	3.76	0.77	มาก
2.3	การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีบุคลากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณ และความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน	3.68	0.79	มาก
2.4	การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ	4.05	0.84	มาก
2.5	การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีการนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการกำกับ ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานตามแผน	3.91	0.74	มาก
ภาพรวม		3.84	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านปัจจัยนำเข้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2.4 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ ข้อ 2.5 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีการนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานตามแผน ข้อ 2.1 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงานได้ครอบคลุมในทุกพันธกิจ ข้อ 2.2 เทศบาลเมืองพิจิตรดำเนินการเก็บรวบรวม วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมของเทศบาลและนำมาใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการบริการสาธารณะแก่ประชาชน และข้อ 2.3 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีบุคลากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณ และความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05, 3.91, 3.81, 3.76, 3.68$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ

ตารางที่ 4.5 ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านกระบวนการ

ข้อที่	ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น (n = 150)		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
3.1	การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรมีระบบการทำงานอย่างมีแบบแผน และปฏิบัติเป็นขั้นเป็นตอน	3.83	0.71	มาก
3.2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับและธรรมเนียมของทางราชการ	3.97	0.76	มาก
3.3	การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (people centered) ในการทำงาน	3.88	0.75	มาก
3.4	ผู้บริหารเทศบาลให้ความสำคัญกับการวางแผน การจัดหน่วยงานที่เหมาะสม การกำกับติดตาม และควบคุมการบริหารงานของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร	3.87	0.77	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
3.5	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ผลงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานตามแผนงานโครงการของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร	3.86	0.75	มาก
3.6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรเป็นอย่างดีและสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.91	0.78	มาก
ภาพรวม		3.89	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับและธรรมเนียมของทางราชการ ข้อ 3.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรเป็นอย่างดีและสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย ข้อ 3.3 การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (people centered) ในการทำงาน ข้อ 3.4 ผู้บริหารเทศบาลให้ความสำคัญกับการวางแผน การจัดหน่วยงานที่เหมาะสม การกำกับติดตาม และควบคุมการบริหารงานของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ข้อ 3.5 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ผลงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานตามแผนงานโครงการของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ข้อ 3.1 การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรมีระบบการทำงานอย่างมีแบบแผนและปฏิบัติเป็นขั้นเป็นตอน มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, 3.91, 3.88, 3.87, 3.86, 3.83$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ

ตารางที่ 4.6 ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร
ด้านผลผลิต

ข้อที่	ด้านปัจจัยนำเข้า	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
4.1	เทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาบรรลุเป้าหมายภายในกรอบเวลาที่กำหนด	3.93	0.81	มาก
4.2	หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.85	0.74	มาก
4.3	หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนบรรลุผลตามความคาดหวัง ตามวัตถุประสงค์ และตามเป้าหมายที่ต้องการได้	3.77	0.74	มาก
4.4	การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถแก้ไข ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ตรงกับตามที่ประชาชนต้องการ	3.85	0.78	มาก
4.5	สามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะ ของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร บรรลุตามความคาดหวัง ตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายที่ต้องการได้	4.09	0.74	มาก
4.6	หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะได้สำเร็จ ตามเป้าหมาย เวลาและงบประมาณที่กำหนด	3.98	0.71	มาก
ภาพรวม		3.91	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลผลิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4.5 สามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร บรรลุตามความคาดหวัง ตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายที่ต้องการได้ ข้อ 4.6 หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะได้สำเร็จตามเป้าหมาย เวลาและงบประมาณที่กำหนด ข้อ 4.1 เทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการเป้าหมายภายในกรอบเวลาที่กำหนด ข้อ 4.2 หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 4.4 การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงกับตามที่ประชาชนต้องการ ข้อ 4.3 หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนบรรลุผลตามความคาดหวัง ตามวัตถุประสงค์ และตามเป้าหมายที่ต้องการได้ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09, 3.98, 3.93, 3.85, 3.85, 3.77$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ประกอบด้วย 3 ผลลัพธ์ ได้แก่ ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์ตามเป้าหมาย แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.7 – 4.10

ตารางที่ 4.7 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร โดยภาพรวม

การให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง	3.96	0.72	มาก
ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์	3.98	0.77	มาก
ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย	4.03	0.79	มาก
ภาพรวม	3.99	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามเกณฑ์ ด้านผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ด้านผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ และด้านผลลัพธ์ตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, 3.98, 3.96$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมิน

ตารางที่ 4.8 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง

ข้อที่	ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.1	สามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรทุกโครงการได้สำเร็จตามแผนการปฏิบัติงาน	4.05	0.67	มาก
1.2	สามารถจัดสรรงบประมาณในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรได้ครอบคลุมทุกพันธกิจ	4.01	0.75	มาก
1.3	ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงเท่าเทียม และเกิดความพึงพอใจ	3.87	0.76	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อที่	ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.4	การดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรครอบคลุมปัญหาและความต้องการของประชาชน	3.97	0.72	มาก
1.5	สามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด	3.91	0.72	มาก
ภาพรวม		3.96	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1.1 สามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรทุกโครงการได้สำเร็จตามแผนการปฏิบัติงาน ข้อ 1.2 สามารถจัดสรรงบประมาณในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรได้ครอบคลุมทุกพันธกิจ ข้อ 1.4 การดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรครอบคลุมปัญหาและความต้องการของประชาชน ข้อ 1.5 สามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 1.3 ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเกิดความพึงพอใจ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05, 4.01, 3.97, 3.91, 3.81$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมิน

ตารางที่ 4.9 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์

		(n = 150)		
ข้อที่	ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
2.1	ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการ อันเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับ	4.16	0.82	มาก
2.2	ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะที่ดี เกิดประสิทธิผล	3.99	0.78	มาก
2.3	เทศบาลเมืองพิจิตรมีการให้บริการสาธารณะอย่างครบวงจร	3.95	0.80	มาก
2.4	ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรอย่างแท้จริงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	3.91	0.70	มาก
2.5	เทศบาลเมืองพิจิตรมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล	3.91	0.75	มาก
ภาพรวม		3.98	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการ อันเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับ ข้อ 2.2 ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะที่ดี เกิดประสิทธิผล ข้อ 2.3 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการให้บริการสาธารณะอย่างครบวงจร ข้อ 2.4 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรอย่างแท้จริงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ข้อ 2.5 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16, 3.99, 3.95, 3.91, 3.91$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมิน

ตารางที่ 4.10 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร
ด้านผลลัพธ์ตามเป้าหมาย

(n = 150)

ข้อที่	ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
3.1	โครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครบทุกด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิตและคุณค่าทางสังคม ด้านชุมชนเข้มแข็งและศักยภาพของคน ด้านบริหารการจัดการ ด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของชุมชน และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	3.99	0.75	มาก
3.2	ทำให้เทศบาลเมืองพิจิตรเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.22	0.80	มากที่สุด
3.3	สามารถใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	0.85	มาก
3.4	การให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรเกิดประสิทธิผล ประชาชนได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ	3.97	0.78	มาก
3.5	หน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองพิจิตรทุกส่วนสามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.84	0.78	มาก
ภาพรวม		4.03	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.10 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลลัพธ์ตามเป้าหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3.2 ทำให้เทศบาลเมืองพิจิตรเป็นเมืองที่น่าอยู่ ข้อ 3.3 สามารถใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อ 3.1 โครงการในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครบทุกด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิตและคุณค่าทางสังคม ด้านชุมชนเข้มแข็งและศักยภาพของคน ด้านบริหารการจัดการ ด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของชุมชน และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ข้อ 3.4 การให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรเกิดประสิทธิผล ประชาชนได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ ข้อ 3.5 หน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองพิจิตรทุกส่วนสามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22, 4.13, 3.99, 3.97, 3.84$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมิน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถแสดงรายละเอียด ดังนี้

4.1 สมมติฐานที่ 1

H_0 : บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ
 สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้าน
 กระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามเพศ

ด้าน	ตัวแปร	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ด้านบริบท	ชาย	73	3.91	0.79	-0.05	0.56
	หญิง	77	3.91	0.81		
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ชาย	73	3.82	0.83	-0.41	0.63
	หญิง	77	3.87	0.77		
3. ด้านกระบวนการ	ชาย	73	3.87	0.75	-0.29	0.44
	หญิง	77	3.90	0.76		
4. ด้านผลผลิต	ชาย	73	3.88	0.76	-0.59	0.64
	หญิง	77	3.95	0.75		
รวมทั้งสิ้น	ชาย	73	3.87	0.78	-0.33	0.57
	หญิง	77	3.91	0.77		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จ
 ในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้าน
 กระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามเพศ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test จากการวิเคราะห์
 ข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent-Samples T Test) พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มี
 ความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท
 ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน
 ที่กำหนดว่า H_0 : บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ
 ของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต
 ไม่แตกต่างกัน

4.2 สมมติฐานที่ 2

H_0 : บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามอายุ

ด้าน	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านบริบท	ไม่เกิน 20 ปี	3.00	0	1.33	0.31
	21 – 30 ปี	3.88	0.75		
	31 – 39 ปี	3.93	0.79		
	มากกว่า 40 ปี	3.96	0.83		
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ไม่เกิน 20 ปี	3.10	0.14	1.20	0.33
	21 – 30 ปี	3.76	0.79		
	31 – 39 ปี	3.90	0.78		
	มากกว่า 40 ปี	3.88	0.82		
3. ด้านกระบวนการ	ไม่เกิน 20 ปี	3.25	0.35	1.43	0.31
	21 – 30 ปี	3.81	0.74		
	31 – 39 ปี	3.94	0.74		
	มากกว่า 40 ปี	3.93	0.77		

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้าน	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
4. ด้านผลผลิต	ไม่เกิน 20 ปี	3.00	0	1.56	0.23
	21 – 30 ปี	3.87	0.73		
	31 – 39 ปี	3.96	0.72		
	มากกว่า 40 ปี	3.94	0.80		
รวมทั้งสิ้น	ไม่เกิน 20 ปี	3.09	0.12	1.38	0.30
	21 – 30 ปี	3.83	0.75		
	31 – 39 ปี	3.93	0.76		
	มากกว่า 40 ปี	3.93	0.81		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามอายุ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-Test จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดว่า H_0 : บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

4.3 สมมติฐานที่ 3

H_0 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ
สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้าน
กระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้าน	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านบริบท	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.95	0.77	1.76	0.30
	ปริญญาตรี	3.90	0.82		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.41	0.80		
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.91	0.79	1.85	0.28
	ปริญญาตรี	3.78	0.76		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.40	1.03		
3. ด้านกระบวนการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.92	0.75	1.66	0.30
	ปริญญาตรี	3.88	0.75		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.45	0.68		
4. ด้านผลผลิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.95	0.77	1.15	0.36
	ปริญญาตรี	3.89	0.72		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.62	0.69		
รวมทั้งสิ้น	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.93	0.77	1.61	0.31
	ปริญญาตรี	3.86	0.76		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.47	0.80		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จ
ในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้าน
กระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-Test จาก
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษา
ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร
ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

ที่กำหนดว่า H_0 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และ ด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

4.4 สมมติฐานที่ 4

H_0 : บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และ ด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และ ด้านผลผลิต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้าน กระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามตำแหน่ง

ด้าน	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านบริบท	ข้าราชการ	3.91	0.82	1.66	0.28
	ลูกจ้างประจำ	3.59	0.80		
	พนักงานราชการ	3.47	0.64		
	ลูกจ้างชั่วคราว	3.97	0.78		
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ข้าราชการ	3.85	0.75	1.54	0.25
	ลูกจ้างประจำ	3.54	0.78		
	พนักงานราชการ	3.35	0.58		
	ลูกจ้างชั่วคราว	3.90	0.81		
3. ด้านกระบวนการ	ข้าราชการ	3.88	0.77	1.10	0.50
	ลูกจ้างประจำ	3.63	0.76		
	พนักงานราชการ	3.63	0.54		
	ลูกจ้างชั่วคราว	3.94	0.75		

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้าน	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
4. ด้านผลผลิต	ข้าราชการ	3.87	0.79	1.32	0.30
	ลูกจ้างประจำ	3.68	0.76		
	พนักงานราชการ	3.58	0.63		
	ลูกจ้างชั่วคราว	3.98	0.74		
รวมทั้งสิ้น	ข้าราชการ	3.88	0.78	1.41	0.33
	ลูกจ้างประจำ	3.61	0.78		
	พนักงานราชการ	3.51	0.60		
	ลูกจ้างชั่วคราว	3.95	0.77		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามตำแหน่ง ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-Test จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดว่า H_0 : บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

4.5 สมมติฐานที่ 5

H_0 : บุคลากรที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ
 สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้าน
 กระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้าน	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านบริบท	ไม่เกิน 10,000 บาท	4.02	0.73	3.35	0.09
	10,001 - 20,000 บาท	3.56	0.81		
	20,001 - 30,000 บาท	3.89	0.91		
	มากกว่า 30,001 บาท	4.10	0.75		
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.97	0.77	3.98	0.06
	10,001 - 20,000 บาท	3.46	0.79		
	20,001 - 30,000 บาท	3.82	0.77		
	มากกว่า 30,001 บาท	4.02	0.74		
3. ด้านกระบวนการ	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.95	0.72	1.35	0.33
	10,001 - 20,000 บาท	3.69	0.75		
	20,001 - 30,000 บาท	3.86	0.85		
	มากกว่า 30,001 บาท	4.04	0.73		
4. ด้านผลผลิต	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.98	0.74	1.78	0.23
	10,001 - 20,000 บาท	3.70	0.71		
	20,001 - 30,000 บาท	3.87	0.87		
	มากกว่า 30,001 บาท	4.10	0.67		
รวมทั้งสิ้น	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.98	0.74	2.62	0.18
	10,001 - 20,000 บาท	3.60	0.77		
	20,001 - 30,000 บาท	3.86	0.80		
	มากกว่า 30,001 บาท	4.07	0.72		

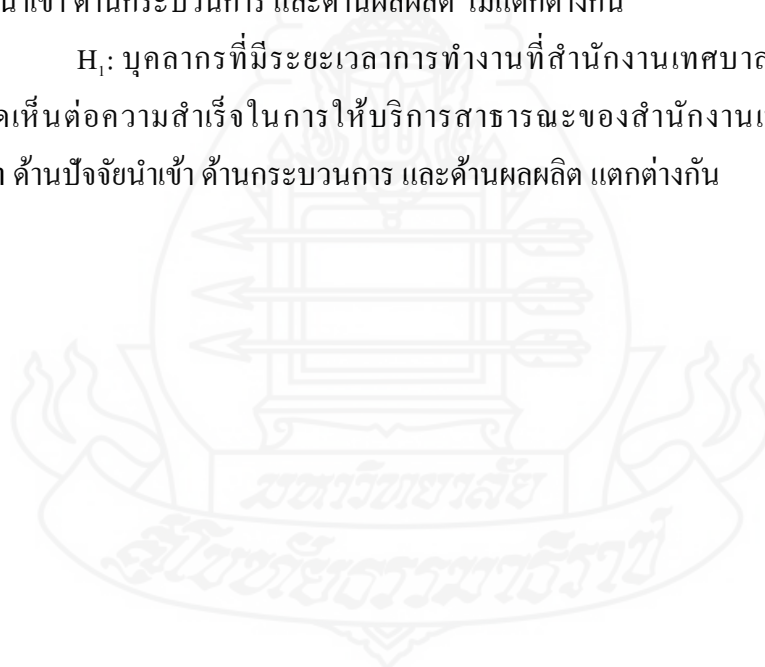
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-Test จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดว่า H_0 : บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

4.6 สมมติฐานที่ 6

H_0 : บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการ
 สาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้าน
 กระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาล
 เมืองพิจิตร

ด้าน	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านบริบท	ไม่เกิน 1 ปี	3.68	0.69	1.06	0.57
	1 - 5 ปี	3.83	0.82		
	6 - 10 ปี	3.90	0.78		
	มากกว่า 10 ปี	4.00	0.81		
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ไม่เกิน 1 ปี	3.54	0.53	1.17	0.50
	1 - 5 ปี	3.74	0.80		
	6 - 10 ปี	3.87	0.81		
	มากกว่า 10 ปี	3.92	0.81		
3. ด้านกระบวนการ	ไม่เกิน 1 ปี	3.43	0.53	1.22	0.32
	1 - 5 ปี	3.86	0.73		
	6 - 10 ปี	3.90	0.77		
	มากกว่า 10 ปี	3.95	0.76		
4. ด้านผลผลิต	ไม่เกิน 1 ปี	3.43	0.53	1.50	0.25
	1 - 5 ปี	3.88	0.68		
	6 - 10 ปี	3.99	0.77		
	มากกว่า 10 ปี	3.93	0.79		
รวมทั้งสิ้น	ไม่เกิน 1 ปี	3.52	0.57	1.24	0.41
	1 - 5 ปี	3.83	0.76		
	6 - 10 ปี	3.92	0.78		
	มากกว่า 10 ปี	3.95	0.79		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-Test จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดว่า H_0 : บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหา และอุปสรรค

ผลการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคที่เกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	งบประมาณ เทศบาลเมืองพิจิตรเป็นเมืองที่เล็ก จึงทำให้ได้รับงบประมาณในการให้บริการสาธารณะของประชาชนที่น้อย ซึ่งการบริการสาธารณะบางอย่างจะต้องใช้งบประมาณที่เยอะ จึงอาจทำให้ไม่เพียงพอ	15	10
2	บุคลากร ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวมีจำนวนน้อยกว่างานที่ได้รับ เช่น งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จะทำเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะในการจัดเก็บขยะ กวาดถนน และบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น รวมทั้งบุคลากรอาจขาดความรู้ ความสามารถเฉพาะที่จำเป็น	42	28

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3	การมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งขาดความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรด้วยกัน เช่น ระหว่างข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวหรือลูกจ้างชั่วคราวด้วยกันเอง เนื่องจากเห็นว่าต่างคนต่างมีคณละหน้าที่ ซึ่งบางงานจะต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายๆ คน จึงทำให้บางงานอาจจะได้ผลลัพธ์ที่ไม่ดีเท่าที่ควร	9	6
4	ทรัพยากร เช่น วัสดุอุปกรณ์ คน สถานที่ เป็นต้น มีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	22	14.67
5	การประชาสัมพันธ์ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการสาธารณะให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบอย่างทั่วถึง	5	3.33
6	ขาดบุคลากรที่เก่งในการแก้ปัญหา ซึ่งงานบางงานมีความยาก จึงทำให้ขาดผู้ที่มีความรู้ ความสามารถมาแก้ไขปัญหา บางครั้งต้องรอการตัดสินใจ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน	13	8.67
รวมทั้งสิ้น		106	70.67

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค มีผู้ให้ความเห็นโดยรวมจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 70.67 เรียงตามลำดับเป็นรายชื่อ ได้ดังนี้ ข้อ 2 บุคลากร ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวมีจำนวนน้อยกว่างานที่ได้รับ เช่น งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จะทำเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะในการจัดเก็บขยะ กวาดถนน และบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น รวมทั้งบุคลากรอาจขาดความรู้ ความสามารถเฉพาะที่จำเป็น จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ข้อ 4 ทรัพยากร เช่น วัสดุอุปกรณ์ คน สถานที่ เป็นต้น มีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ข้อ 1 งบประมาณ เทศบาลเมืองพิจิตรเป็นเมืองที่เล็ก จึงทำให้ได้รับงบประมาณในการให้บริการสาธารณะของประชาชนที่น้อย ซึ่งการบริการสาธารณะบางอย่างจะต้องใช้งบประมาณที่เยอะ จึงอาจทำให้ไม่เพียงพอ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ข้อ 6 ขาดบุคลากรที่เก่งในการแก้ปัญหา ซึ่งงานบางงานมีความยาก จึงทำให้ขาดผู้ที่มีความรู้ ความสามารถมาแก้ไขปัญหา บางครั้งต้องรอการตัดสินใจ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน จำนวน 13 คน

คิดเป็นร้อยละ 8.67 ข้อ 3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งขาดความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรด้วยกัน เช่น ระหว่างข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างชั่วคราวด้วยกันเอง เนื่องจากเห็นว่าต่างคนต่างมีคณละหน้าที่ ซึ่งบางงานจะต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายๆ คน จึงทำให้บางงานอาจจะได้ผลลัพธ์ที่ไม่ดีเท่าที่ควร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และข้อ 5 การประชาสัมพันธ์ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการสาธารณะให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบอย่างทั่วถึง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

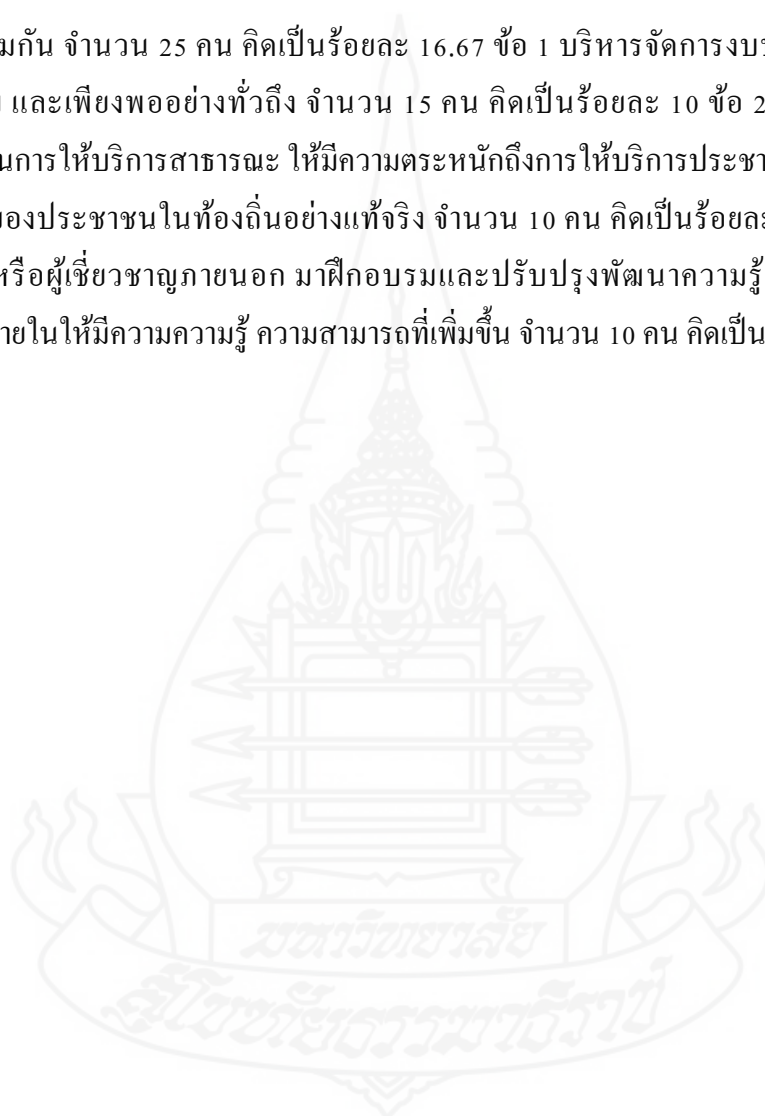
5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	บริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับให้เหมาะสมและเพียงพออย่างทั่วถึง	15	10
2	ปลูกจิตสำนึกของบุคลากรในการให้บริการสาธารณะให้มีความตระหนักถึงการให้บริการประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง	10	6.67
3	หาบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอก มาฝึกอบรมและปรับปรุงพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรภายในให้มีความความรู้ ความสามารถที่เพิ่มขึ้น	10	6.67
4	เสริมสร้างระเบียบวินัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด ให้รู้จักกฎระเบียบข้อบังคับ และหน้าที่ในการทำงาน รวมทั้งเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกัน	25	16.67
5	ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานให้จริงจัง สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความขยันทำงานเพื่อบริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น	30	20
รวมทั้งสิ้น		90	60

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ มีผู้ให้ความเห็นโดยรวม จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เรียงตามลำดับเป็นรายชื่อ ได้ดังนี้ ข้อ 5 ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานให้จริงจัง สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความขยันทำงาน เพื่อบริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ข้อ 4 เสริมสร้างระเบียบวินัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด ให้อำนาจแก่ผู้บังคับบัญชา และหน้าที่ในการทำงาน รวมทั้งเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกัน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ข้อ 1 บริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับให้เหมาะสม และเพียงพออย่างทั่วถึง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ข้อ 2 ปลุกจิตสำนึกของบุคลากรในการให้บริการสาธารณะ ให้มีความตระหนักถึงการให้บริการประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และข้อ 3 หาบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอก มาฝึกอบรมและปรับปรุงพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรภายในให้มีความความรู้ ความสามารถที่เพิ่มขึ้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ประเมินผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองพิจิตร 2) เพื่อประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร 4) เพื่อสำรวจปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร จำนวน 240 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 150 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple sampling) แบ่งออกเป็น ดังนี้ 1) สำนักปลัดเทศบาล จำนวน 30 คน 2) กองคลัง จำนวน 12 คน 3) กองช่าง 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) กองวิชาการและแผนงาน 6) กองการศึกษา 7) กองช่างสุขาภิบาล 8) กองสวัสดิการและสังคม มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent-Samples T Test) การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

1. สรุปการศึกษา

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31 – 39 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมา อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และน้อยที่สุด อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมา การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และน้อยที่สุด การศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ถัดมาเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และน้อยที่สุด เป็นพนักงานราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมา รายได้ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.30 ถัดมา รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และน้อยที่สุด รายได้มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

ระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลามากกว่า 10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมา ระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 ถัดมา ระยะเวลา 1 – 5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และน้อยที่สุด ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

1.2 ปัจจัยด้านการประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ ด้านผลผลิต ด้านบริบท ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, 3.91, 3.89, 3.84$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ ด้านบริบท อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1.1 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการกำหนดความคาดหวัง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายโครงการในการให้บริการสาธารณะที่ชัดเจน ข้อ 1.2 เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำโครงการในการให้บริการสาธารณะที่เกิดจากความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน ข้อ 1.5 เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีเพื่อรองรับพันธกิจการให้บริการสาธารณะ

แก่ประชาชนภายใต้กรอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองพิจิตร ข้อ 1.3 เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำโครงการในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนในเขตเทศบาลได้ครอบคลุมตามอำนาจหน้าที่ทั้งที่ตามพรบ.เทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและตาม พรบ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ข้อ 1.6 เทศบาลเมืองพิจิตรดำเนินการแผนงาน/โครงการโดยเน้นการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นลำดับแรก ข้อ 1.4 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการวางแผนกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะบนพื้นฐานของการวิเคราะห์อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ข้อ 1.7 สถานที่ตั้งของเทศบาลเมืองพิจิตรประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้ง่ายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมและเพียงพอต่อผู้รับบริการ และข้อ 1.8 สถานที่ทำงานในแต่ละหน่วยงานมีการจัดแบ่งสัดส่วนการทำงานอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับการให้บริการ มีความสำเร็จในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, 3.97, 3.94, 3.92, 3.88, 3.87, 3.83, 3.75$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ

2) ความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ ด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2.4 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ ข้อ 2.5 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีการนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการกำกับ ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานตามแผน ข้อ 2.1 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงานได้ครอบคลุมในทุกพันธกิจ ข้อ 2.2 เทศบาลเมืองพิจิตรดำเนินการเก็บรวบรวม วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมของเทศบาลและนำมาใช้ในการจัดทำแผนงานโครงการบริการสาธารณะแก่ประชาชน และข้อ 2.3 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีบุคลากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณ และความรู้ความสามารถทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05, 3.91, 3.81, 3.76, 3.68$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ

3) ความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับและธรรมเนียมของทางราชการ ข้อ 3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรเป็นอย่างดีและสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย ข้อ 3.3 การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (people centered) ในการทำงาน ข้อ 3.4 ผู้บริหารเทศบาลให้ความสำคัญกับการวางแผน การจัดหน่วยงานที่เหมาะสม การกำกับติดตาม และควบคุมการบริหารงานของเทศบาลเมืองพิจิตร ข้อ 3.5

เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ผลงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการของเทศบาลเมืองพิจิตร ข้อ 3.1 การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการของเทศบาลเมืองพิจิตรมีระบบการทำงานอย่างมีแบบแผนและปฏิบัติเป็นขั้นเป็นตอน มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, 3.91, 3.88, 3.87, 3.86, 3.83$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ

4) ความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ ด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4.5 สามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร บรรลุตามความคาดหวัง ตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายที่ต้องการได้ ข้อ 4.6 หน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะได้สำเร็จตามเป้าหมาย เวลาและงบประมาณที่กำหนด ข้อ 4.1 เทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายใต้กรอบเวลาที่กำหนด ข้อ 4.2 หน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 4.4 การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงกับตามที่ประชาชนต้องการ ข้อ 4.3 หน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนบรรลุผลตามความคาดหวัง ตามวัตถุประสงค์ และตามเป้าหมายที่ต้องการได้ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09, 3.98, 3.93, 3.85, 3.85, 3.77$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกข้อ

1.3 ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร ประกอบด้วย 3 ผลลัพธ์ ได้แก่ ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์ตามเป้าหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามเกณฑ์ ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์ตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, 3.98, 3.96$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมิน สรุปได้ดังนี้

1) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1.1 สามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรทุกโครงการได้สำเร็จตามแผนการปฏิบัติงาน ข้อ 1.2 สามารถจัดสรรงบประมาณในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรได้ครอบคลุมทุกพันธกิจ ข้อ 1.4 การดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรครอบคลุมปัญหาและความต้องการของประชาชน ข้อ 1.5 สามารถดำเนินโครงการใน

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 1.3 ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเกิดความพึงพอใจ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05, 4.01, 3.97, 3.91, 3.81$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมิน

2) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลลัพธ์ วัตถุประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการ อันเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับ ข้อ 2.2 ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะที่ดี เกิดประสิทธิผล ข้อ 2.3 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการให้บริการสาธารณะอย่างครบวงจร ข้อ 2.4 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรอย่างแท้จริงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ข้อ 2.5 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16, 3.99, 3.95, 3.91, 3.91$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมิน

3) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านผลลัพธ์ตามเป้าหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3.2 ทำให้เทศบาลเมืองพิจิตรเป็นเมืองที่น่าอยู่ ข้อ 3.3 สามารถใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อ 3.1 โครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครบทุกด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิตและคุณค่าทางสังคม ด้านชุมชนเข้มแข็งและศักยภาพของคน ด้านบริหารจัดการ ด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของชุมชน และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ข้อ 3.4 การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรเกิดประสิทธิผล ประชาชนได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ ข้อ 3.5 หน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองพิจิตรทุกส่วนสามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22, 4.13, 3.99, 3.97, 3.84$) ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมิน

1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร เพื่อนำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถแสดงรายละเอียด ดังนี้

H_1 : บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 H_0 : บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5) H_0 : บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 H_0 : บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6) H_0 : บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 H_0 : บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาและอุปสรรค

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค มีผู้ให้ความเห็นโดยรวม จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 70.67 เรียงตามลำดับเป็นรายชื่อ ได้ดังนี้ ข้อ 2 บุคลากร ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวมีจำนวนน้อยกว่างานที่ได้รับ เช่น งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จะทำเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุขในการจัดเก็บขยะ กวาดถนน และบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น รวมทั้งบุคลากรอาจขาดความรู้ ความสามารถเฉพาะที่จำเป็น จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ข้อ 4 ทรัพยากร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ คน สถานที่ เป็นต้น มีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ข้อ 1 งบประมาณ เทศบาลเมืองพิจิตรเป็นเมืองที่เล็ก จึงทำให้ได้รับงบประมาณในการให้บริการสาธารณสุขของประชาชนที่น้อย ซึ่งการบริการสาธารณสุขบางอย่างจะต้องใช้งบประมาณที่เยอะ จึงอาจทำให้ไม่เพียงพอ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ข้อ 6 ขาดบุคลากรที่เก่งในการแก้ปัญหา ซึ่งงานบางงานมีความยาก จึงทำให้ขาดผู้ที่มีความรู้ ความสามารถมาแก้ไขปัญหา บางครั้งต้องรอการตัดสินใจ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 ข้อ 3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งขาดความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรด้วยกัน เช่น ระหว่างข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างชั่วคราวด้วยกันเอง เนื่องจากเห็นว่าต่างคนต่างมีคณละหน้าที่ ซึ่งบางงานจะต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายๆ คน จึงทำให้บางงานอาจจะได้ผลลัพธ์ที่ไม่ดีเท่าที่ควร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และข้อ 5 การประชาสัมพันธ์ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการสาธารณสุขให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้รับทราบอย่างทั่วถึง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

2) ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ มีผู้ให้ความเห็นโดยรวม จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เรียงตามลำดับเป็นรายชื่อ ได้ดังนี้ ข้อ 5 ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานให้จริงจัง สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความขยันทำงาน เพื่อบริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ข้อ 4 เสริมสร้างระเบียบวินัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด ให้รู้จักกฎระเบียบข้อบังคับ และหน้าที่ในการทำงาน รวมทั้งเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกัน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ข้อ 1 บริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับให้เหมาะสม และเพียงพออย่างทั่วถึง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ข้อ 2 ปลูกจิตสำนึกของบุคลากรในการให้บริการสาธารณสุข ให้มีความตระหนักถึงการให้บริการประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และข้อ 3 หาบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอก มาฝึกอบรมและปรับปรุงพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรภายใน ให้มีความรู้ ความสามารถที่เพิ่มขึ้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67

2. อภิปรายผล

2.1 ปัจจัยด้านการประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ ด้านบริบท พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เนื่องจากการดำเนินการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาสี่ปีตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ในยุทธศาสตร์ทั้ง 9 ด้าน คือ 1) ด้านการพัฒนาด้านคมนาคม 2) ด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ 3) ด้านการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว 4) ด้านการพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) ด้านการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและคุณค่าทางสังคม 6) ด้านการพัฒนาด้านชุมชนเข้มแข็งและศักยภาพของคน 7) ด้านการพัฒนาด้านบริหารการจัดการ 8) ด้านการพัฒนาด้านรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของชุมชน 9) ด้านการพัฒนา ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งทุกหน่วยงานของเทศบาลเมืองพิจิตร จะต้องจัดทำแผนการดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. 2561 โดยแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนา ระยะเวลาการดำเนินการของแต่ละโครงการที่จะดำเนินการ ซึ่งจะสามารถทำให้แนวทางการดำเนินงานเป็นรูปธรรม และมีแผนการดำเนินงานเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของผู้มีหน้าที่ในการติดตามและประเมินผล ดังนั้น แผนการดำเนินงาน จึงถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุมการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม มีความชัดเจนในการนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประชุม รอดประเสริฐ (2529) ที่ได้กล่าวว่า โครงการเป็นแผนงานที่จัดทำขึ้นอย่างมีระบบ โดย ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยหลายกิจกรรมที่ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน และคาดหวังที่จะได้ ผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า แผนงานนี้จะต้องมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดในการดำเนินงาน จะต้องมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน จะต้องมีพื้นที่ในการดำเนินงานเพื่อให้บริการและสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลในพื้นที่นั้น และจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอารวย ดิเลศ (2549) ที่ได้กล่าวว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกออกเป็นองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้ 1) นโยบายการบริหารงาน 2) สภาพการทำงาน 3) กระบวนการทำงาน 4) ผู้รับตรวจ

2.2 ปัจจัยด้านการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมระดับมาก เนื่องจากเทศบาลเมืองพิจิตรมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี มีงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และมีการนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการกำกับ ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา บุญยัง (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์” ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานของคณะพยาบาลศาสตร์มีประสิทธิผลในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดความสำเร็จ 1) ด้านความสามารถ ในการผลิตของคณะ 2) ด้านประสิทธิภาพการบริหาร 3) ด้านความสามารถในการปรับตัว 4) ด้านพัฒนา และ 5) ด้านความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการ บริหารงานของคณะพยาบาลศาสตร์ พบปัจจัยที่มีผลคือ 1) ด้านลักษณะขององค์กร 2) ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมของการทำงาน 3) ด้านลักษณะของบุคลากร และ 4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน

2.3 ปัจจัยด้านการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ ด้านกระบวนการ พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมระดับมาก เนื่องจากเทศบาลเมืองพิจิตรมีการดำเนินงานตามแผนงานอย่างมีระบบเป็นขั้นเป็นตอน มีการปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบ และข้อบังคับ มีความเต็มใจในการให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผู้บริหารเทศบาลให้ความสำคัญกับการวางแผน การจัดหน่วยงานที่เหมาะสม การกำกับติดตาม และการควบคุม บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ เสียงษ์อง (2546) กล่าวว่า การประเมินโครงการในยุคปัจจุบันได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานที่นับว่ามีความสำคัญ โดยมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาที่เกิดจากผลกระทบของโครงการ และจะทำให้โครงการเกิดความเสียหายน้อยลง ช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์เต็มที่ เพราะการประเมินโครงการจะต้องวิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม คุ้มค่า รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติด้วย ช่วยให้โครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์และได้รับการตรวจสอบและวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปได้ด้วยดี ช่วยทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการดำเนินงานมีความชัดเจนขึ้น การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ เพราะการประเมินโครงการนั้นจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงอุปสรรค ปัญหา ข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้และแนวทางในการแก้ไขปัญหาปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการ ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ว่า จะดำเนินโครงการนั้นต่อไปอย่างไร

2.4 ปัจจัยด้านการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ ด้านผลผลิต พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมระดับมาก เนื่องจากเทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และบรรลุเป้าหมายภายในกรอบเวลาที่กำหนด หน่วยงานในสังกัดสามารถดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนบรรลุผลตามความคาดหวัง ตามวัตถุประสงค์ และตามเป้าหมายที่ต้องการได้ รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงกับตามที่ประชาชนต้องการ และสามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะได้สำเร็จตามเป้าหมาย เวลาและงบประมาณที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2543: 9) โดยมีชุมชนเข้มแข็งเป็นรากฐานในการพัฒนา คือ ความน่าอยู่ มีความหมายครอบคลุมทั้งด้านการมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพดี สังคมเข้มแข็ง มีความสงบ สะอาด ปลอดภัย มีระเบียบวินัย มีเอกลักษณ์วัฒนธรรมจิตวิญญาณของเมืองและชุมชน คนมีคุณภาพชีวิตดี วิถีชีวิตความเป็นอยู่ดีมีความสุข การมีภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่ช่วยเกื้อกูลให้ชุมชนเข้มแข็ง มีการสืบทอดรักษาและปรับใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนพัฒนาต่อยอดให้เกิดเทคโนโลยีที่เหมาะสม นำมาใช้ประโยชน์กับการผลิต และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีเศรษฐกิจฐานรากที่เข้มแข็ง สมดุล มีภูมิคุ้มกัน สามารถเพิ่มรายได้และการมีงานทำด้วยการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์เชื่อมโยงสู่ตลาด ภายในและนอกประเทศ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาให้เกิดความเชื่อมโยงชนบท และเมือง การมีระบบบริหารจัดการที่ดี โดยจะมุ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการพัฒนาเมืองและชุมชน อย่างมีส่วนร่วมมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ติดตาม ตรวจสอบได้ ให้มีคนดี ระเบียบดี

2.5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการให้บริการสาธารณะฯ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5 และ 6 เนื่องจากการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกของคนในท้องถิ่นอันเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐาน ทำให้มีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุข บุคลากรซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น จึงได้รับประโยชน์จากการให้บริการสาธารณะที่เกิดจากการอำนวยความสะดวกของรัฐ จึงทำให้บุคลากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร (2557) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์กร

บริหารส่วนจังหวัดราชบุรี: ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอารวย ดีเลิศ (2549) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร พบว่า บุคลากรได้บอกถึงปัญหาและอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะที่เน้นด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ บุคลากร ทรัพยากรงบประมาณ เป็นต้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษารั้งนี้ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติการ ดังต่อไปนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) จะต้องมีการรณรงค์ให้บุคลากร ไม่ว่าจะเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างชั่วคราวในเทศบาลเมืองพิจิตร มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการสาธารณะด้วยความเต็มใจ ไม่ย่อท้อแม้เจออุปสรรคต่างๆ ต้องมีความสมัครสมานสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกันร่วมกัน คือ ทำประโยชน์เพื่อประชาชนส่วนรวม

2) ควรจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรภายใน เพื่อเสริมสร้างและทบทวนความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมสูงสุด

3) ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับชุมชนในท้องถิ่นได้ทราบถึงการบริการสาธารณะที่เกิดจากการนำเงินภาษีของประชาชนมาใช้ในการสร้างสาธารณะประโยชน์ต่างๆ และเป็นการให้ประชาชนตระหนัก และมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเอง ไปพร้อมๆ กับการบริการของภาครัฐ

3.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางเชิงปฏิบัติการที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารงานของเทศบาลเมืองพิจิตร เพื่อให้การให้บริการสาธารณะประสบความสำเร็จดังต่อไปนี้

- 1) ต้องมีการจัดแบ่งสัดส่วนการทำงานอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับการให้บริการ
- 2) ต้องมีบุคลากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณ และความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน
- 3) ต้องมีระบบการทำงานอย่างมีแบบแผนและปฏิบัติเป็นขั้นเป็นตอน
- 4) ต้องดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน บรรลุผลตามความคาดหวัง ตามวัตถุประสงค์ และตามเป้าหมายที่ต้องการ
- 5) ต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
- 6) บุคลากรทุกส่วนสามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 7) ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเกิดความพึงพอใจ

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์ที่ประชาชนได้รับจากการบริการว่า สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงหรือไม่

3.2.2 ควรศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบข้อมูลและความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกท่าน

3.2.3 ควรศึกษาการประเมินผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในแห่งอื่นๆ ที่มีความใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบการศึกษ และทำให้เห็นข้อแตกต่าง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัญติกา ทองขาว. (2554). *ประสิทธิผลการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ชัยภูมิ.
- กาญจนา บุญยัง. (2547). *ประสิทธิผลการบริหารงานของ องค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กรณีศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2543). *แนวทางการพัฒนาเมืองน่าอยู่และชุมชนน่าอยู่อย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). *สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ศักยภาพและทางเลือกลุ่มอนาคต*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราภรณ์ เสียงหม่อง. (2546). *การประเมินโครงการ โรงเรียนสีขาว ด้านยาเสพติด กลุ่ม โรงเรียนประถมศึกษา อำเภอนาคี จังหวัดปราจีนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.
- ชวงค์ ฉายบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพงษ์ สัมฤทธิ์เดชขจร. (2557). *การจัดระบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี: ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเนชั่น, กรุงเทพมหานคร.
- ดุสิต สายทอง. (2541). *ประสิทธิผลของการบริหารศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ: กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย การให้บริการแก่ประชาชน ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. ใน *เอกสารการสอน ชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น* หน่วยที่ 1-7 หน้า 1-6, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2539). *การบริหารโครงการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เนติกุล.*
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. (2534). *ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ประยูร กาญจนกุล. (2491). *กฎหมายปกครองพระนคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- พิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร. (2552). *แนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.*
- พิทักษ์ ทรัพย์ทิพย์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. (วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล. (2532). *การปกครองท้องถิ่นและพื้นฐานการพัฒนาประชาธิปไตย: กรณีศึกษา สภาตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- รศคณธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2551). *การบริหารภาครัฐ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- รัฐพล ศรีกัตัญญ. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ราชการชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลางเข้าสู่รัชดาภิเษก. (สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.*
- วรัท พฤษภากุลนนท์. (2550). *สื่อหลายมิติแบบปรับตัว Adaptive Hypermedia. วารสารรังสิต สารสนเทศ. 13 (1): 17-24.*

- วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์. (2543). *การเมืองการปกครองไทย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภชัย ยาวะประภาส และปิยากร หวังมหาพร. (2550). การประเมินผลนโยบายสาธารณะและการประเมินผลระบบราชการไทย. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* หน่วยที่ 14, หน้า 162. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ศุภนิคย์ ไชครัตนชัย. (2536). การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. *หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10*. กรุงเทพฯ: สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- ศุภกามณ จันทรสกุล. (2557). ยุคสมัยของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. ปีที่ 8 , 1 (มกราคม-มิถุนายน): 68-79.
- สมใจ พรหมทองบุญ. (2559). *ประสิทธิผลการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา*. (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.
- สมพร แสงชัย และสุนทร เกิดแก้ว. (2538). *การประเมินโครงการในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมมารด สุรโรคา. (2553). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารการศึกษาระดับองค์กรบริหารส่วนตำบล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- สมิต สัจฉกร. (2543). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุระชัย ชันชัยภูมิ. (2543). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51*. กรุงเทพฯ: ส เจริญ.
- อารวย ดีเลิศ. (2549). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Katz Daniel and Kahn, Robert. (1973). *The Social Psychology Organizations*. New York:
John Wiley. Sons.

Wayne K. Hoy. & Cecil G. Miskel. (2001). *Education Administration: Theory Research and
Practice*. 6thed. New York: McGraw-Hill Inc.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. อาจารย์จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. นายสมศักดิ์ หวลกลสิน อุตสาหกรรมจังหวัดลำปาง





ภาคผนวก ข
ผลการหาค่า IOC

สรุปผลประเมินการหาค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรื่อง ประเมินผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร

ข้อ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ส่วนที่ 1					
1.1	0	1	1	0.67	ใช้ได้
1.2	0	1	1	0.67	ใช้ได้
1.3	0	1	0	0.67	ใช้ได้
1.4	0	1	1	0.67	ใช้ได้
1.5	0	1	1	0.67	ใช้ได้
1.6	0	1	1	0.67	ใช้ได้
1.7	0	1	1	0.67	ใช้ได้
1.8	0	1	1	0.67	ใช้ได้
2.1	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2.2	1	1	1	1	ใช้ได้
2.3	1	1	1	1	ใช้ได้
2.4	1	1	1	1	ใช้ได้
2.5	1	1	1	1	ใช้ได้
3.1	1	1	1	1	ใช้ได้
3.2	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3.3	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3.4	1	1	1	1	ใช้ได้
3.5	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3.6	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4.1	1	1	1	1	ใช้ได้
4.2	1	1	1	1	ใช้ได้
4.3	1	1	0	0.67	ใช้ได้

ข้อ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
4.4	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4.5	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4.6	1	1	0	0.67	ใช้ได้
ส่วนที่ 2					
1.1	1	0	1	0.67	ใช้ได้
1.2	1	1	0	0.67	ใช้ได้
1.3	0	1	1	0.67	ใช้ได้
1.4	1	0	1	0.67	ใช้ได้
1.5	1	0	1	0.67	ใช้ได้
2.1	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2.2	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2.3	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2.4	1	1	1	1	ใช้ได้
2.5	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3.1	1	0	1	0.67	ใช้ได้
3.2	1	1	1	1	ใช้ได้
3.3	0	1	1	0.67	ใช้ได้
3.4	1	0	1	0.67	ใช้ได้
3.5	1	1	0	0.67	ใช้ได้



ภาคผนวก ค

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.981	.982	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1.1	143.87	493.913	.677	.	.981
Q1.2	143.97	491.826	.850	.	.980
Q1.3	143.97	494.102	.775	.	.980
Q1.4	144.00	494.552	.702	.	.981
Q1.5	143.90	498.576	.567	.	.981
Q1.6	143.97	495.826	.671	.	.981
Q1.7	144.10	492.714	.700	.	.981
Q1.8	144.33	487.954	.633	.	.981
Q2.1	144.07	491.237	.842	.	.980
Q2.2	143.97	496.378	.615	.	.981
Q2.3	144.20	496.855	.657	.	.981
Q2.4	144.00	495.586	.670	.	.981
Q2.5	143.90	496.783	.662	.	.981
Q3.1	144.00	494.828	.800	.	.980
Q3.2	143.97	501.137	.546	.	.981
Q3.3	144.03	493.895	.822	.	.980
Q3.4	144.07	483.030	.889	.	.980
Q3.5	143.93	495.651	.736	.	.980
Q3.6	144.00	504.345	.472	.	.981
Q4.1	143.90	496.231	.730	.	.980
Q4.2	144.00	495.931	.761	.	.980
Q4.3	143.93	494.961	.759	.	.980
Q4.4	144.03	486.585	.884	.	.980
Q4.5	143.77	495.702	.840	.	.980
Q4.6	143.83	497.247	.731	.	.980

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QQ1.1	143.87	495.499	.843	.	.980
QQ1.2	144.00	497.034	.670	.	.981
QQ1.3	144.07	485.237	.831	.	.980
QQ1.4	143.97	491.482	.861	.	.980
QQ1.5	144.00	490.897	.766	.	.980
QQ2.1	144.07	492.409	.754	.	.980
QQ2.2	143.90	490.714	.801	.	.980
QQ2.3	144.00	487.241	.827	.	.980
QQ2.4	143.90	496.990	.767	.	.980
QQ2.5	143.97	491.620	.856	.	.980
QQ3.1	143.97	491.551	.859	.	.980
QQ3.2	143.70	495.872	.655	.	.981
QQ3.3	143.83	485.661	.840	.	.980
QQ3.4	144.03	489.206	.808	.	.980
QQ3.5	144.03	489.068	.812	.	.980



ภาคผนวก ง

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล



เทศบาลเมืองพิจิตร

สำนักงานเทศบาล

งานบริหาร คลัง ศึกษา
 งานบริหาร ช่าง สาธารณสุข
 งานทะเบียน ช่างสุขา สวัสดิการ
 งานป้องกัน รักษาการ โรงรับจำนำ



เทศบาลเมืองพิจิตร

รับที่ 358/60

วันที่ 2 พ.ย. 2560

เวลา 10:50

ที่ ศธ 0522.17/บ 1105

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

รับที่ 2952

วันที่ 2 พ.ย. 2560

เวลา 16:00 น.

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยอุทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

27 ตุลาคม 2560

งานบริหารเจ้าพนักงาน

รับที่ 553/60

วันที่ 2 พ.ย. 60

เวลา

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายเทศมนตรีเมืองพิจิตร

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
 2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศวิมล ไชยเทศ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอุทัยธรรมราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ประเมินผลการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร” ซึ่ง รศ.ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการ
การศึกษาค้นคว้าอิสระและแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขอ
ความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยหากต้องการสอบถาม
รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 084-6884668

เรียน พลตรีเทศบาลเมืองพิจิตร

เพื่อโปรดทราบ

เรียน นายเทศมนตรีเมืองพิจิตร

ขอแสดงความนับถือ

เพื่อโปรดทราบ

ดร.ประไพพรรณ พงษ์พานิช

(นายประจักษ์ หวีละอ)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการ

ปลัดเทศบาลเมืองพิจิตร

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

พ.พ. ๒๐

นางสาวศวิมล ไชยเทศ

(นางสาวศวิมล ไชยเทศ) การศึกษา

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นายประจักษ์ หวีละอ)

นายกเทศมนตรีเมืองพิจิตร

พ.พ. ๒๕๖๐



ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการศึกษา
เรื่อง ประเมินผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามสำหรับการศึกษาเรื่อง “ประเมินผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร” นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเรื่องดังกล่าวข้างต้น ข้อมูลที่ได้นอกจากจะเป็นการเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการบริหารภาครัฐแล้วยังจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อและตรงตามสภาพความเป็นจริง คำตอบจากแบบสอบถามจะจัดเก็บความลับนี้และใช้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะเพื่อการศึกษาเท่านั้น สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษาก็ทำในภาพรวม ไม่ได้นำเสนอเป็นรายบุคคลหรือหน่วยงานแต่อย่างใด ดังนั้น การตอบแบบสอบถามจึงไม่มีผลกระทบต่อกรปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้บริหาร และการดำเนินงานของหน่วยงานแต่ประการใด

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ จำนวน 25 ข้อ
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร จำนวน 15 ข้อ
- ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

3. โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านทุกข้อจะเป็นประโยชน์และมีความสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง และผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลเป็นความลับและจะนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เท่านั้น และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวศศิวิมล ไชยเทศ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองพิจิตร

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับ
สภาพการณ์ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ
 ไม่เกิน 20 ปี 21 – 30 ปี 31 – 39 ปี มากกว่า 40 ปี
3. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. ตำแหน่ง
 ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
 มากกว่า 30,001 บาท
6. ระยะเวลาการทำงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร
 ไม่เกิน 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาว่าผลการให้บริการสาธารณะด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และ ผลผลิตของเทศบาลเมืองพิจิตรประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด หลังจากที้อ่านข้อความในข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับน้อยที่สุด

การให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านบริบท					
1.1 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการกำหนดความคาดหวัง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายโครงการในการให้บริการ สาธารณะที่ชัดเจน					
1.2 เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำโครงการในการให้บริการ สาธารณะที่เกิดจากความต้องการและการมีส่วนร่วมของ ประชาชน					
1.3 เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำโครงการในการให้บริการ สาธารณะต่อประชาชนในเขตเทศบาลได้ครอบคลุมตาม อำนาจหน้าที่ทั้งที่ตาม พรบ. เทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไข เพิ่มเติมและตาม พรบ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542					
1.4 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการวางแผนกลยุทธ์การให้บริการ สาธารณะบนพื้นฐานของการวิเคราะห์อิทธิพลของ สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร					

การให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.5 เทศบาลเมืองพิจิตรจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีเพื่อรองรับพันธกิจการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนภายใต้กรอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองเทศบาลเมืองพิจิตร					
1.6 เทศบาลเมืองพิจิตรดำเนินการแผนงาน/โครงการโดยเน้นการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นลำดับแรก					
1.7 สถานที่ตั้งของเทศบาลเมืองพิจิตรประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้ง่ายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมและเพียงพอต่อผู้รับบริการ					
1.8 สถานที่ทำงานในแต่ละหน่วยงานมีการจัดแบ่งสัดส่วนการทำงานอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับการให้บริการ					
2. ด้านปัจจัยนำเข้า					
2.1 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงานได้ครอบคลุมในทุกพันธกิจ					
2.2 เทศบาลเมืองพิจิตรดำเนินการเก็บรวบรวม วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมของเทศบาลและนำมาใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการบริการสาธารณะแก่ประชาชน					
2.3 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีบุคลากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณและความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน					

การให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.4 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ					
2.5 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเทศบาลเมืองพิจิตรมีการนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการกำกับ ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานตามแผน					
3. ด้านกระบวนการ					
3.1 การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการของเทศบาลเมืองพิจิตรมีระบบการทำงานอย่างมีแบบแผนและปฏิบัติเป็นขั้นเป็นตอน					
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับและธรรมเนียมของทางราชการ					
3.3 การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (people centered) ในการทำงาน					
3.4 ผู้บริหารเทศบาลให้ความสำคัญกับการวางแผนการจัดหน่วยงานที่เหมาะสม การกำกับติดตาม และควบคุมการบริหารงานของเทศบาลเมืองพิจิตร					
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ผลงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานตามแผนงานโครงการของเทศบาลเมืองพิจิตร					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรเป็นอย่างดีและสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย					

การให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. ด้านผลผลิต					
4.1 เทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการเป้าหมายภายในกรอบเวลาที่กำหนด					
4.2 หน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด					
4.3 หน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนบรรลุผลตามความคาดหวัง ตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายที่ต้องการได้					
4.4 การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงกับตามที่ประชาชนต้องการ					
4.5 สามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร บรรลุตามความคาดหวังตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายที่ต้องการได้					
4.6 หน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองพิจิตรสามารถดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะได้สำเร็จตามเป้าหมาย เวลาและงบประมาณที่กำหนด					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาว่าการให้บริการสาธารณะด้านผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์ตามเป้าหมายส่งผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรมากน้อยเพียงใด หลังจากให้อ่านข้อความในข้อคำถามแต่ละข้อ แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ประสบความสำเร็จในระดับน้อยที่สุด

การให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง					
1.1 สามารถดำเนิน โครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรทุก โครงการได้สำเร็จตามแผนการปฏิบัติงาน					
1.2 สามารถจัดสรรงบประมาณในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรได้ครอบคลุมทุกพันธกิจ					
1.3 ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงเท่าเทียม และเกิดความพึงพอใจ					
1.4 การดำเนิน โครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรครอบคลุมปัญหาและความต้องการของประชาชน					
1.5 สามารถดำเนิน โครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด					

การให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2. ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์					
2.1 ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการอันเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับ					
2.2 ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะที่ดีเกิดประสิทธิผล					
2.3 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการให้บริการสาธารณะอย่างครบวงจร					
2.4 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรอย่างแท้จริงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
2.5 เทศบาลเมืองพิจิตรมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล					
3. ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย					
3.1 โครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครบทุกด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิต และคุณค่าทางสังคม ด้านชุมชนเข้มแข็งและศักยภาพของคน ด้านบริหารการจัดการ ด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของชุมชน และด้านคารป้องกันและปราบปรามการทุจริต					
3.2 ทำให้เทศบาลเมืองพิจิตรเป็นเมืองที่น่าอยู่					
3.3 สามารถใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

การให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.4 การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรเกิดประสิทธิผล ประชาชนได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ					
3.5 หน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองพิจิตรทุกส่วนสามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตร

4.1 ปัญหา และอุปสรรค

คำชี้แจง: ท่านคิดว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรในปัจจุบันมีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง(โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ท่านคิดว่าควรทำอย่างไรที่จะทำให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองพิจิตรประสบความสำเร็จ(โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวศศิวิมล ไชยเทศ
วัน เดือน ปีเกิด	4 มิถุนายน 2534
สถานที่เกิด	อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2556
สถานที่ทำงาน	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
ตำแหน่ง	นักวิชาการอุตสาหกรรมปฏิบัติการ

