

การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

นายโกวิทย์ ฤทธิวงศ์

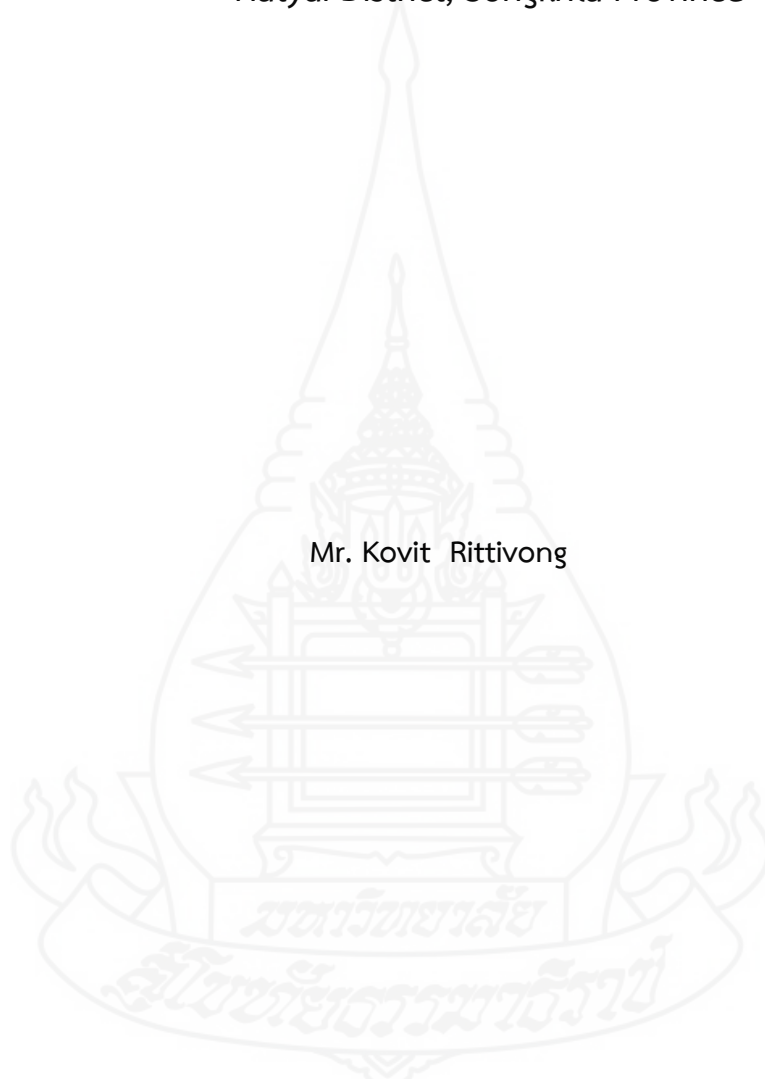


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2556

An Evaluation of Klonghae Town Municipality,
Hatyai District, Songkhla Province

Mr. Kovit Rittivong

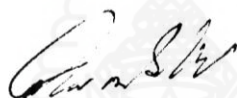


An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ชื่อและนามสกุล	นายโกวิท ฤทธิรงค์
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป

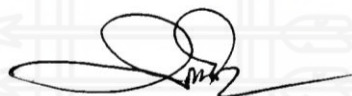
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์มานิต ศุทธสกุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา

ผู้ศึกษา นายโกวิท ฤทธิวงศ์ **รหัสนักศึกษา** 2543000570 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา ในด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (2) ศึกษาปัญหาในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา และ (3) เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา

รูปแบบการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ประชากร คือ คณะผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลเมืองคลองแห จำนวน 145 คน และประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 24,477 คน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 394 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โยยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ด้านการเงิน งบประมาณรายรับ-รายจ่าย ของการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2554 ถึงปีงบประมาณ 2556 เทศบาลเมืองคลองแหสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้นทุกปี ด้านกระบวนการภายใน ได้คะแนนการประเมินผลร้อยละ 76.47 อยู่ในระดับดี ด้านประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร ได้คะแนนประเมินร้อยละ 60 อยู่ในระดับดี (2) ปัญหาในการดำเนินการ ด้านการเงิน รายได้ที่จัดเก็บเองไม่เพียงพอ กับความต้องการของเทศบาล ในการพัฒนาท้องถิ่น ด้านกระบวนการภายใน ต้องปรับปรุงระบบการประเมินผลปฏิบัติราชการ ด้านประชาชนผู้รับบริการ การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนมีความล่าช้าและพื้นที่ให้บริการไม่เพียงพอ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน ด้านการเงิน ควรปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านกระบวนการภายใน แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ ด้านประชาชนผู้รับบริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และขยายพื้นที่สำนักงานให้เพียงพอเพื่อรองรับการบริการ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ฝ่ายบริหารควรส่งเสริมการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทุกระดับอย่างทั่วถึง และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเทศบาล

คำสำคัญ การประเมินผล เทศบาลเมือง จังหวัดสงขลา

Independent Study title: An Evaluation of Klonghae Town Municipality,
Hatyai District, Songkhla Province

Author: Mr. Kovit Rittivong; **ID:** 2543000570;

Degree: Master of Public Administration **Independent Study advisor:** Dr. Chira Prateep, Associate Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The objectives of this study were to: (1) evaluate the performance of Klonghae Town Municipality, Hatyai District, Songkhla Province in four aspects : financial, internal process, recipients of public service, and organization learning and development (2) study performance obstacles of Klonghae Town Municipality, Hatyai District, Songkhla Province (3) recommend appropriate approaches to solve operational problems of Klonghae Town Municipality, Hatyai District, Songkhla Province.

This study was both quality and quantity research. Population comprised 145 officers of Klonghae Town Municipality and 24,477 eligible voters of Klonghae Town Municipality .Samples of 394 eligible voters were derived from Yamane's formula. Instrument used were interview, questionnaire and performance appraisal forms. Content analysis was employed together with statistical tools including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research findings indicated that: (1) firstly, on financial performance; revenue-expense budget of operations in fiscal year 2554 to fiscal year 2556, Klonghae Town Municipality could collect more revenue every single year, secondly, on internal process, 76.47 percent of the evaluation score was at good level; thirdly. on service recipients satisfaction; mean of 2.98 was at moderate level, lastly, on organization learning and development, assessment score of 60 percent was considered good level (2) on performance obstacles: firstly, on financial performance; revenue collected was not enough for local development as needed by the municipality, secondly, on internal process; performance appraisal should be improved, thirdly, on service recipients satisfaction; people's problems were slowly solved, and public service space was inadequate, lastly, on organization learning and development; the management did not realize the importance of human resource development (3) major recommendations were: firstly, on financial performance; tax collection and property registration should be improved, secondly, on internal process; the organization should appoint performance appraisal committee whose member should include outsider, thirdly, on service recipients satisfaction; steps in service process should be reduced, office space for public services should be expanded sufficient to deliver service, lastly, on organization learning and development; the management should provide training to all officers so to enhance their operational skills, and information technology should be equipped to municipality administration.

Keywords: Evaluation, Town Municipality, Songkhla Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ดิฉันขอขอบคุณท่านคณาจารย์ประจำ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษาตลอดการศึกษาที่ผ่านมาในหลักสูตร และได้รับคำแนะนำเป็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์มานิต ศุทธสกุล กรรมการสอบการศึกษาครั้งนี้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา รวมถึงประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแหทุกท่านที่เสียสละเวลา และให้ความอนุเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลของหน่วยงาน ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น และข้อมูลด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่เปิดโอกาสทางการศึกษา โดยการนำระบบการเรียนการสอนทางไกลมาใช้ในหลักสูตรการศึกษาของมหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้ผู้ศึกษาได้เข้ามาศึกษาเล่าเรียน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ และวิทยฐานะ นำไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีพในชีวิตประจำวัน และในการทำงาน และนำคืนสู่ภาคสังคมตามโอกาสอันควร

ประโยชน์และคุณค่าที่เกิดจากการศึกษาเล่าเรียนในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอน้อมระลึกถึงพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ และพี่ๆ ที่คอยให้กำลังใจ ให้การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือผู้ศึกษาด้วยดีตลอดมา จนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

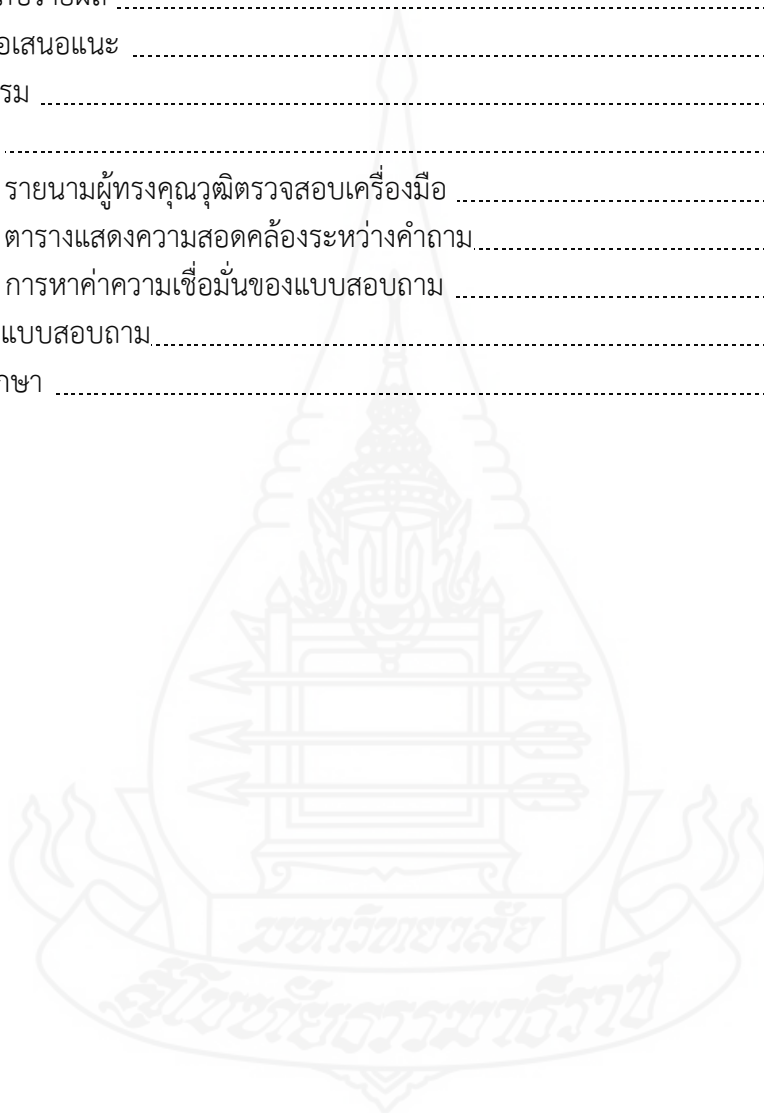
โกวิทย์ ฤทธิวงศ์
สิงหาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล	10
แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารท้องถิ่น	20
แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	29
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำปาง จังหวัดสงขลา	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	61
การศึกษาเชิงคุณภาพ	61
การศึกษาเชิงปริมาณ	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
การประเมินผลการดำเนินงาน	70
ปัญหาการดำเนินงาน	88
ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา	91

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
สรุปการศึกษา	95
อภิปรายผล	103
ข้อเสนอแนะ	106
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	112
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	113
ข ตารางแสดงความสอดคล้องระหว่างคำถาม	115
ค การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	118
ง แบบสอบถาม	120
ประวัติผู้ศึกษา	141



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหราใหญ่ จังหวัดสงขลา	62
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	64
ตารางที่ 3.3 รายละเอียดประเด็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	67
ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงเปรียบเทียบรายได้ประมาณการ และรายจ่ายประมาณการ ปีงบประมาณ 2554 2555 และ 2556	70
ตารางที่ 4.2 ตารางเปรียบเทียบรายได้จริง และรายจ่ายจริง ปีงบประมาณ 2554 2555 และ 2556	71
ตารางที่ 4.3 ตารางเปรียบเทียบรายได้จริง และรายจ่ายจริง ปีงบประมาณ 2554 กับ 2555	72
ตารางที่ 4.4 ตารางเปรียบเทียบรายได้จริง และรายจ่ายจริง ปีงบประมาณ 2555 กับ 2556	72
ตารางที่ 4.5 ตารางเปรียบเทียบรายได้ประมาณการ และรายได้จริง ปีงบประมาณ 2554 2555 และ 2556.....	73
ตารางที่ 4.6 ตารางเปรียบเทียบรายจ่ายประมาณการ และรายจ่ายจริง ปีงบประมาณ 2554 2555 และ 2556	73
ตารางที่ 4.7 แสดงหัวข้อการประเมิน ด้านกระบวนการภายในองค์กรของ เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหราใหญ่ จังหวัดสงขลา	75
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การจัดทำงบประมาณและพัสดุ เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหราใหญ่ จังหวัดสงขลา	75
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหราใหญ่ จังหวัดสงขลา	76
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การวางแผนและปฏิบัติตามแผน เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหราใหญ่ จังหวัดสงขลา	77
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหราใหญ่ จังหวัดสงขลา	78
ตารางที่ 4.12 สรุปผลคะแนนที่ได้ตามหัวข้อประเมิน ด้านกระบวนการภายใน.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นตัวแทนของประชาชน ผู้มีสิทธิเลือกตั้งเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย และหมู่บ้านที่อาศัย	80
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ด้านสถานที่	82
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล.....	83
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ด้านการให้บริการ	84
ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห โดยภาพรวมของเทศบาล	85
ตารางที่ 4.18 สรุปผลคะแนนที่ได้ตามหัวข้อประเมิน ด้านความพึงพอใจของประชาชน	86
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาองค์กร	87



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	5
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของเทศบาล	34
ภาพที่ 2.2 แสดงแผนที่เทศบาลเมืองคลองแห	47



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุด ในการปกครอง ประเทศ ได้บัญญัติไว้ว่า ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียว จะแบ่งแยกไม่ได้ ประกอบกับ พระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักในการ ปกครองและการบริหารประเทศได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือราชการบริหาร ส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์ สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและ ทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน กล่าวคือ

ราชการบริหารส่วนกลาง เป็นการจัดระเบียบการบริหารราชการตามหลักการรวมอำนาจ (Centralization) ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ขึ้นกับรัฐบาลโดยตรงทำหน้าที่ในการ กำหนดนโยบายการบริหารประเทศด้านต่างๆ

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นการจัดระเบียบการบริหารราชการตามหลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) ได้แก่ จังหวัด อำเภอ และรวมถึงตำบล หมู่บ้าน ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่น แต่ก็ถือ ว่าเป็นหน่วยย่อยของระบบการปกครองส่วนภูมิภาค

ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดระเบียบการบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ โดยรัฐบาลกระจายภารกิจ และอำนาจ หน้าที่ บางส่วนไปให้ท้องถิ่นที่มีศักยภาพ และความพร้อมเพียงพอ รวมทั้งมีรายได้ งบประมาณบุคลากร และทรัพยากร ทางการบริหารเป็นของตนเอง ได้มีอิสระในการบริหารงานท้องถิ่น และมีอำนาจหน้าที่ ตามภารกิจที่รัฐบาลกำหนด

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวดที่ 5 แนวนโยบายพื้นฐาน แห่งรัฐในส่วนที่ 3 แนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ได้บัญญัติสาระสำคัญของ มาตรา 78 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยการส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนการและงบประมาณ เพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

3) กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานของรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น และระบบสาธารณสุข โภค และสาธารณสุขการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกัน ทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

4) พัฒนาระบบภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

6) ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ ตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

7) จัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง รวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระ เพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

8) ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม และเนื่องด้วย หมวดที่ 14 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เรื่อง การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รวบรวมมีสาระสำคัญ ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 ใจความสำคัญว่า ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น และกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับประเทศ โดยการกำหนดให้

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระอย่างเต็มที่ ในการบริหารงานของตนเองในทุกด้าน และเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย (มาตรา 281 วรรคหนึ่ง) กำหนดให้มีการตรากฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อวางหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นๆ ของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 283 วรรคสี่) และกำหนดให้มีการจัดโครงสร้างการบริหารที่คล่องตัว (มาตรา 284 วรรคเก้า)

2) ปฏิรูประบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสถานะเป็นข้าราชการเช่นเดียวกับข้าราชการพลเรือนระดับประเทศ มีคณะกรรมการข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นของตนเองที่อิสระจากส่วนกลาง โดยให้สามารถโอนย้ายข้าราชการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ รวมทั้งการให้มีคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรมระดับท้องถิ่นด้วย (มาตรา 288)

3) เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับท้องถิ่น ให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถลงประชามติในเรื่องที่เกี่ยวกับท้องถิ่นของตนเองได้ (มาตรา 287 วรรคหนึ่ง และวรรคสอง) ลดจำนวนประชาชนที่จะเข้าชื่อถอดถอน นักการเมืองท้องถิ่น และการเสนอร่างข้อบัญญัติท้องถิ่น (มาตรา 285 และมาตรา 286) รวมทั้งการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชน ในเรื่อง การจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปี เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ กำกับการบริหารจัดการ (มาตรา 287 วรรคสาม)

4) ปรับปรุงระบบการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ โดยให้มีมาตรฐานกลางในการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติได้เอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสม และความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยประชาชน (มาตรา 282 วรรคสอง)

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 และพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงสถานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พุทธศักราช 2543 เป็นผลให้สุขาภิบาลที่มีอยู่ก่อน พ.ศ.2543 เปลี่ยนฐานะเป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด และเพื่อให้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ จึงได้ทำการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล อีก 2 ฉบับ โดยมีหลักการสำคัญให้ คือ แก้ไขโครงสร้างเทศบาลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของของประชาชนในเขตเทศบาล โดยในปัจจุบันโครงสร้างเทศบาลเป็นการบริหารรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ คือ รูปแบบนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลส่วนใหญ่จะถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีเนื้อที่เป็นส่วนหนึ่งของอำเภอเมืองหรือในอำเภอที่มีชุมชนหนาแน่น มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะ และพัฒนาท้องถิ่น อาจกล่าวได้ว่าเทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีศักยภาพเพียงพอ และสามารถบริหารงานท้องถิ่นได้ดี

เทศบาลเมืองคลองแห ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีเนื้อที่โดยประมาณ 24.50 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 15,312 ไร่ มีจำนวนหมู่บ้านถึง 11 หมู่บ้าน และมีประชากรอัตราเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และศาสนาอิสลาม ทำให้เทศบาลเมืองคลองแหมีความหลากหลายทางลักษณะเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เทศบาลเมืองคลองแหมีภารกิจในการให้บริการประชาชนภายในเขตพื้นที่ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน และตอบสนองความต้องการประชาชนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และได้มาตรฐานพร้อมกันนั้นเทศบาลเมืองคลองแห ได้มีการพัฒนาดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนอย่างเต็มความสามารถ และมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห ได้เห็นปัญหาในการบริหารจัดการด้านการให้บริการหลายประการ ที่สำคัญ เช่น (1) ปัญหาด้านการเงิน คือ เทศบาลเมืองคลองแหมีการใช้จ่ายงบประมาณที่ขาดความเหมาะสม (2) ปัญหาด้านกระบวนการภายใน พบว่า เทศบาลเมืองคลองแหไม่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน (3) ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาลเมืองคลองแห และ (4) ปัญหาด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาองค์การ พบว่าบุคลากรของเทศบาลเมืองคลองแหยังขาดทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การประเมินผลการดำเนินการงานของเทศบาลเมืองคลองแห นับว่ามีความสำคัญยิ่ง การประเมินผลจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงกระบวนการตรวจสอบและการวัดผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแหอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สำหรับการพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแหให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากความเป็นมา อำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห รวมทั้งตัวอย่างปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห และความสำคัญของการประเมินผลดังกล่าว ประกอบกับผู้ศึกษามีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองคลองแหด้วย จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด Balanced Scorecard มาเป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษา ผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา ในด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

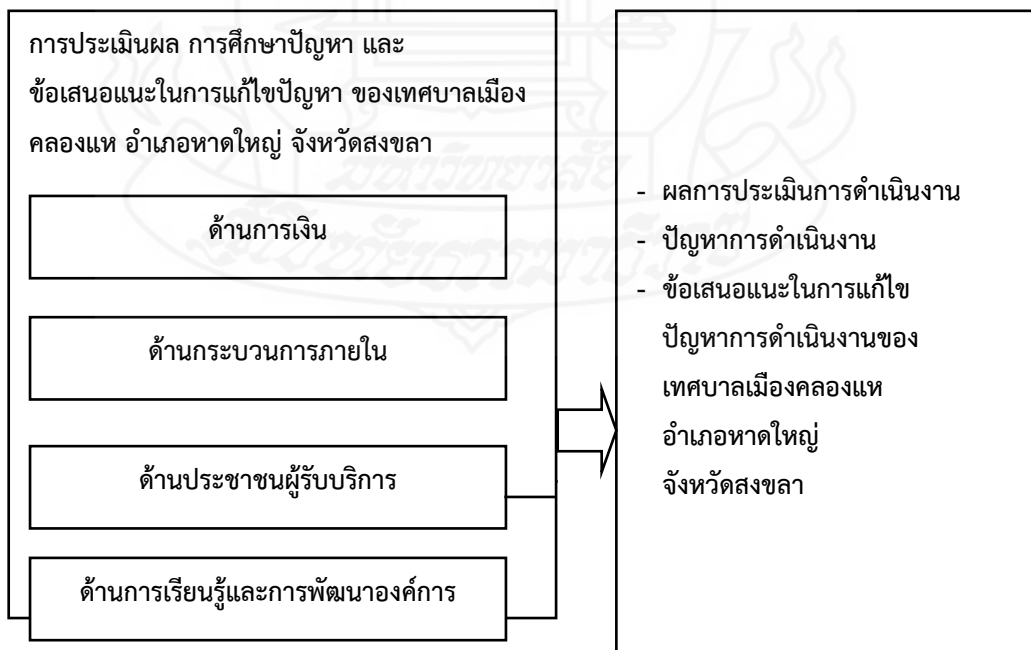
2.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา จะเป็นการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ Balanced Scorecard ซึ่งได้กำหนดมิติในการประเมินผล องค์การออกเป็น 4 มิติ คือ

- 1) มิติด้านการเงิน (Financial Perspectives)
- 2) มิติด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives)
- 3) มิติด้านประชาชนผู้รับบริการ (Customer Perspectives)
- 4) มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบัง จังหวัดสงขลา โดยมีจำนวน 11 หมู่บ้าน ผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง 24,477 คน โดยทำการศึกษาเอกสารรายงานผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองคลองแห และการทำแบบสัมภาษณ์เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะผู้บริหาร และพนักงานของเทศบาลเมืองคลองแห และแบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการ โดยสอบถามจากประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงบางส่วน โดยการสุ่มตัวอย่างตามจำนวนตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน

4.1 ขอบเขตในด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาการดำเนินการบริหารของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบัง จังหวัดสงขลาตามแนวทางของ Balanced Scorecard โดยจำแนกเป็น 4 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านการเงิน

- ศึกษาถึงขีดความสามารถของในการจัดหาเงินงบประมาณ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการพัฒนาในเทศบาลที่หน่วยงานรับผิดชอบอยู่ ตลอดจนความเหมาะสมในการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน

มิติที่ 2 ด้านกระบวนการภายในองค์กร

- ศึกษาการปฏิบัติงานของเทศบาล การจัดทำงบประมาณและพัสดุ การการจัดเก็บรายได้ การวางแผนและการปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อสนองต่อความต้องการของชุมชน และมีประสิทธิผลของการดำเนินงาน

มิติที่ 3 ด้านประชาชนผู้รับบริการ

- ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนผู้รับบริการ ในด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่ การให้บริการ และภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร

มิติที่ 4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

- ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรของเทศบาล การเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อเพิ่มการให้บริการแก่ประชาชนในชุมชน

4.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1 ประชากร คือ จำนวนคณะผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลเมืองคลองแห และประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ศึกษา จำนวน 24,622 ได้แก่

- 1) คณะผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลเมืองคลองแห ได้แก่ คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเมืองคลองแห ได้แก่ นายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี พนักงานเทศบาลเมืองคลองแห พนักงานจ้าง และลูกจ้างประจำ จำนวน 145 คน
- 2) ประชาชน ที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งของทั้ง 11 หมู่บ้าน จำนวน 24,477 คน

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนคณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเมืองคลองแห และประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 404 คน ได้แก่

- 1) คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเมืองคลองแห ได้แก่ นายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 5 คน ปลัดเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองคลองแห จำนวน 5 คน รวมเป็น 10 คน
- 2) ประชาชน ที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งของทั้ง 11 หมู่บ้าน ได้มาจากการคำนวณ โดยใช้สูตร Taro Yamane (ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์, 2548: 134) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ตัวแทนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และประชาชนทั้งหมด จำนวน 11 หมู่บ้าน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การประเมินผล หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์และการให้คุณค่าอย่างเป็นระบบ โดยจะเกี่ยวข้องกับกรวัด ซึ่งจะต้องมีตัวบ่งชี้ที่ชัดเจนมีเกณฑ์การเปรียบเทียบเพื่อให้คุณค่า

5.2 เทศบาลเมือง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 และพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงสถานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พุทธศักราช 2543 ท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองได้แก่ท้องถิ่นที่มีลักษณะดังนี้ 1) ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือ 2) ท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 50,000 และมีรายได้เพียงพอแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำของเทศบาลเมืองว่าด้วยเทศบาล โครงสร้างประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสภา และฝ่ายบริหาร

5.3 ประสิทธิภาพในการบริหาร หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการใช้ทรัพยากร การบริหาร เช่น คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5.4 ประสิทธิภาพในการบริหาร หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการให้บรรลุถึง เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยครอบคลุมถึงผลสำเร็จของแผนงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ ที่ตั้งเป้าหมายไว้

5.5 การวัดผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การวัดผลความสำเร็จของการทำงานตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ขององค์กร

5.6 งบประมาณ หมายถึง แผนงานหรืองานสำหรับประมาณการด้านรายรับและรายจ่าย แสดงในรูปตัวเลข จำนวนเงิน และการแสดงแผนดำเนินงานออกเป็นจำนวนตัวเลข

5.7 Balanced Scorecard หมายถึง เครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติโดยอาศัยการวัด หรือประเมินที่จะช่วยให้องค์กรเกิดความสอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวัดผลการดำเนินงานใน 4 มุมมอง ได้แก่ (1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) (2) มุมมอง ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) (3) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) และ (4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)

5.7.1 มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) หมายถึง การวัดผลทางด้านการเงินขององค์กร โดยพิจารณาความสามารถของในการจัดหาเงินงบประมาณ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการพัฒนาในเทศบาลที่หน่วยงานรับผิดชอบอยู่ ตลอดจนความเหมาะสมในการใช้จ่าย งบประมาณของหน่วยงาน

5.7.2 มุมมองกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) หมายถึง การวัดผลการดำเนินการด้านกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยพิจารณาการปฏิบัติงาน ของเทศบาล การจัดทำงบประมาณและพัสดุ การการจัดเก็บรายได้ การวางแผนและการปฏิบัติตาม แผน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อสนองต่อความต้องการของชุมชน และมีมติประสิทธิผล ของการดำเนินงาน

5.7.3 มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) หมายถึง การวัดผลทางด้าน ความสามารถในการสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยพิจารณาความพึง พึงพอใจของประชาชนในชุมชนผู้รับบริการ ในด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงาน ด้านความพึง พึงพอใจต่อสถานที่ การให้บริการ และภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร

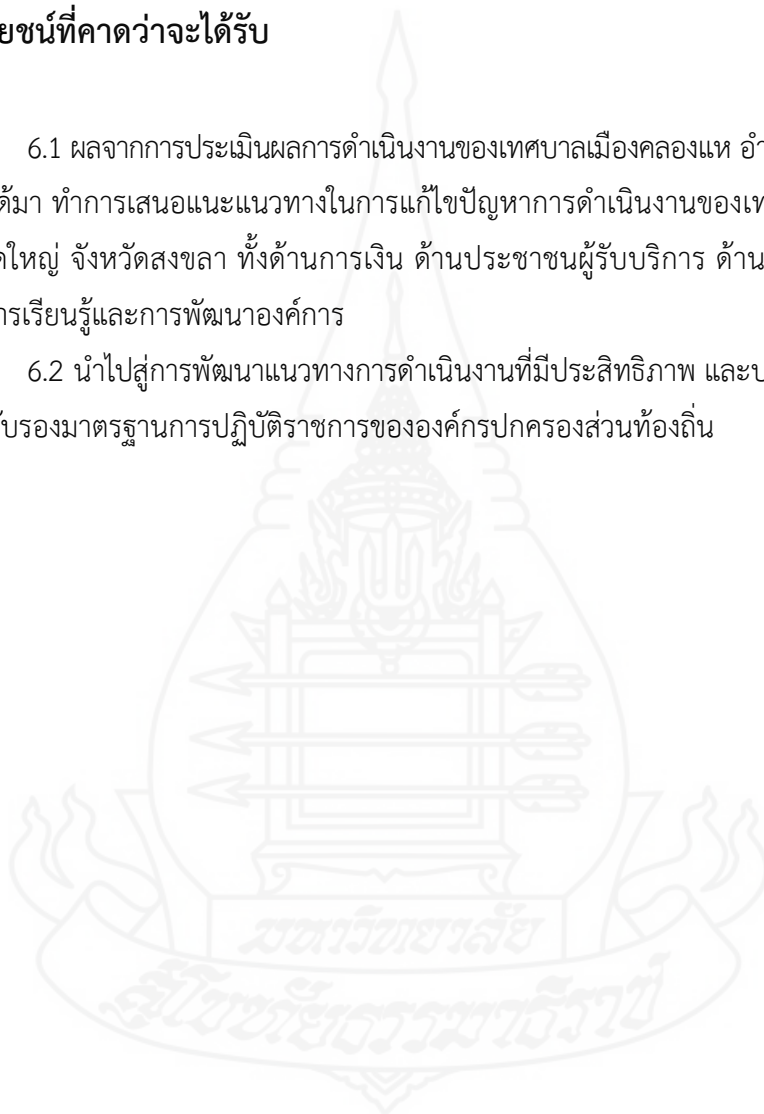
5.7.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)

หมายถึง การวัดผลด้านการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรในองค์การ โดยพิจารณาแนวทางการพัฒนาบุคลากรของเทศบาล การเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อเพิ่มการให้บริการแก่ประชาชนในชุมชน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ผลจากการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอนาทม จังหวัดสงขลา ที่ได้มา ทำการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอนาทม จังหวัดสงขลา ทั้งด้านการเงิน ด้านประชาชนผู้รับบริการ ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์การ

6.2 นำไปสู่การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบัง จังหวัดสงขลา” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารที่เป็นสาระความรู้ในเรื่องต่างๆ ที่เป็นสาระสำคัญตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแยกเป็นประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารท้องถิ่น
- 4) แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- 5) สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบัง จังหวัดสงขลา
- 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาระสำคัญทั้ง 6 หัวข้อนี้ ผู้ศึกษารวบรวมรายละเอียดในแต่ละเรื่องไว้ในประเด็นสำคัญ เป็นเรื่องๆ ไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

สุวิมล ว่องวานิช (2541) ได้กล่าวถึงเรื่องการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยการนำสารสนเทศ หรือผลจากการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

เกี่ยวกับความหมายของการประเมินผลข้างต้นนั้น นอกจากความหมายของการประเมินผลที่มาจากภาษาอังกฤษ คือ Evaluation แล้ว ยังมีคำว่า Assessment ซึ่งพบได้เสมอ บางกรณีก็ใช้ความหมายเดียวกันโดยเฉพาะในหนังสือ ตำราของอเมริกัน ส่วนกลุ่มประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพอังกฤษจะใช้ 2 คำนี้ ในความหมายที่แตกต่างกัน

ในความหมายที่ต่างกันนั้น Assessment จะเป็นการประเมินผลเบื้องต้น ในขณะที่ Evaluation เป็นกระบวนการตัดสินใจหรือตัดสินคุณค่าขั้นสุดท้าย เช่น Assessment ใช้เพื่อหาคำตอบว่านักเรียนเป็นอย่างไร ได้รับความสำเร็จด้านไหน ส่วน Evaluation ใช้หาคำตอบถึงผลหรือประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอน เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า Assessment เป็นส่วนหนึ่งของ Evaluation (เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2546: 8-9)

ส่วนอีกคำหนึ่งที่น่ามาใช้ในความหมายของการประเมินผล คือ Appraisal ซึ่งมักจะใช้ในความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) หรือการประเมินทรัพย์สิน เช่น ที่ดิน อาคารต่างๆ หรือบริษัทประเมินราคาทรัพย์สิน (Appraisal Company) หรือการประเมินความเป็นไปได้เบื้องต้นของโครงการ เพื่ออนุมัติโครงการ (Project Appraisal) ซึ่งเป็นความหมายที่แคบกว่า และมาก่อน Evaluation เช่นกัน

1.1 ลักษณะของการประเมินผล

การประเมินผลเป็นการดำเนินการร่วมระหว่างสาขาต่างๆ ทางสังคมศาสตร์เข้าด้วยกัน ทั้งจิตวิทยา มานุษยวิทยา สถิติ และวิจัย มากกว่าจะเป็นสาขาหนึ่งสาขาใดเพียงสาขาเดียว ซึ่งในเรื่องการร่วมศาสตร์ดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของสคริฟเวน (Scriven, 1984 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2541: 162-164) ที่กล่าวว่า การประเมินผลถือเป็นวิทยาการหนึ่งที่เรียกว่า Transdiscipline เนื่องจากเป็นวิทยาการที่เป็นเครื่องมือ (Tool Discipline) เหมือนกับวิทยาการด้านสถิติหรือวัดผล ที่สามารถนำไปใช้ในสาขาหรือศาสตร์อื่นๆ ได้ ในขณะที่นำความรู้จากสาขาหรือศาสตร์อื่นๆ มาใช้ในการประเมินดังกล่าว

ลักษณะของ Transdiscipline จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือส่วนที่เป็นแกน (Core Discipline) ซึ่งเป็นแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล และส่วนที่เป็นการประยุกต์ (Applied Discipline) ซึ่งเป็นการนำเนื้อหาไปใช้กับวิทยาการสาขาอื่นๆ ที่เรียกว่า Big Six คือการประเมินบุคลากร (Personal Evaluation) การประเมินผลการดำเนินงาน (Performance Evaluation) การประเมินผลผลิตภัณฑ์ (Product Evaluation) การประเมินข้อเสนอหรือเค้าโครง (Proposal Evaluation) การประเมินผลนโยบาย (Policy Evaluation) และการประเมินโครงการ (Project Evaluation) (Scriven, 1994 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2541: 163)

การประเมินผลนอกจากเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินแล้ว ยังช่วยพัฒนาสิ่งที่ประเมินหรือโครงการที่จะประเมินให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ด้วย ดังนั้น ถ้าจะให้การประเมินผลมีความสมบูรณ์และอยู่ในวิสัยที่ทำได้ นักประเมินผลก็ควรกำหนดเกณฑ์การประเมินผล เพื่อตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินผลหรือโครงการที่ประเมินผล และทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) รวมทั้งเป็นนักพัฒนาโครงการที่จะประเมินผลไปในตัวด้วย (สุวิมล ว่องวาณิช, 2541: 162)

จากความหมายและลักษณะของของการประเมินข้างต้น จะเห็นว่ามีศัพท์สำคัญที่เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การตัดสิน ดังนั้นการประเมินผลจะต้องมีการตัดสินเพื่อให้ได้ข้อสรุป ซึ่งจะตัดสินด้วยผู้ประเมินผลเอง หรือโดยผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องก็ได้ ส่วนศัพท์สำคัญอีก 2 คือการวัด และเกณฑ์ นั้น ขอกล่าวถึงสาระโดยสรุปเพื่อให้เข้าใจถึงความหมายของการประเมินมากยิ่งขึ้น ดังนี้

การวัด (Measurement) หมายถึง การกำหนดค่าเป็นตัวเลขให้กับสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามวิธีการหรือเครื่องมือที่กำหนดขึ้น ทั้งในเชิงปริมาณโดยตรง เช่นการนับจำนวนและความถี่ของสิ่งหนึ่ง

สิ่งใด และการใช้เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ เช่นตลับเมตร เครื่องชั่งน้ำหนัก เทอร์โมมิเตอร์ วัดส่วนสูง น้ำหนัก อุณหภูมิ ฯลฯ หรือใช้เครื่องมือทางสังคมศาสตร์ เช่นแบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ฯลฯ ไปเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล หรือกลุ่มเป้าหมายให้ออกมาเป็นตัวเลข ถ้าจะกล่าวโดยสรุป การวัด คือการให้ตัวเลขกับสิ่งที่วัด นั้นเอง

เกณฑ์ (Criteria) หมายถึง ระดับที่กำหนดไว้หรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น เพื่อใช้ตัดสิน สิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่นระดับความสูง น้ำหนักตามวัยต่างๆ รายได้ขั้นต่ำของแรงงานไร้ฝีมือ ระดับพฤติกรรม ของนักเรียน และระดับประสิทธิผลของสถานศึกษา เป็นต้น ซึ่งในกระบวนการประเมินผลนั้น การกำหนด เกณฑ์ถือเป็นเรื่องยุ่งยากมาก เนื่องจากเกณฑ์มาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปยังมีน้อย โดยเฉพาะ เกณฑ์ทางสังคมศาสตร์หรือการประเมินโครงการต่างๆ เมื่อกำหนดแล้ว จะประสบปัญหาและข้อโต้แย้ง เสมอ เพราะถ้ากำหนดเกณฑ์สูงเกินไป ก็ยากที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายได้ ถ้ากำหนดไว้ต่ำ ก็อาจมีปัญหา เรื่องคุณภาพ แม้ว่าจะผ่านเกณฑ์

ในการประเมินผลสิ่งใดๆ นั้น โดยรวมแบ่งเกณฑ์ออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจนเป็นที่ยอมรับของ ผู้เกี่ยวข้องแล้ว อีกประเภทหนึ่ง คือ เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criteria) ซึ่งเป็นเกณฑ์ของตนเองหรือ ของกลุ่มในสิ่งที่จะประเมินผล ในที่นี้เห็นว่าการจะประเมินผลสิ่งใดหรือประเมินผลโครงการสามารถใช้เกณฑ์จากแหล่งต่างๆ ได้ไม่น้อยกว่า 6 แหล่ง โดยแหล่งที่ 1 เป็นเกณฑ์สัมบูรณ์ ส่วนแหล่งที่ 2-6 เป็นเกณฑ์สัมพัทธ์ ดังนี้

- 1) มาตรฐานที่เป็นสากล (Standard) ในเรื่องที่จะประเมินผล (ถ้ามี) เช่นเกณฑ์ น้ำหนักส่วนสูงของกรมอนามัย เกณฑ์มาตรฐานสมรรถภาพทางกายของหน่วยงานด้านพลศึกษา เกณฑ์มาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการท่าอากาศยาน เป็นต้น
- 2) เป้าหมาย (Target) เป้าหมายที่กำหนดไว้อาจเป็นเป้าหมายในแผนหรือโครงการ ต่างๆ เช่นจำนวนนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของนักเรียนทั้งหมด ผ่านการพัฒนาหรือสำเร็จหลักสูตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ผู้ร่วมโครงการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 เป็นต้น
- 3) การเปรียบเทียบเชิงพัฒนาการ (Growth) เช่นการให้คะแนนเพิ่มขึ้นตามที่กำหนด หรือมีพัฒนาการเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับของเดิม เข้าลักษณะค่อยเป็นค่อยไป เช่นผลิตภัณฑ์ที่ได้ มาตรฐานระดับ 4-5 ดาว ในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของจังหวัดหนึ่งปีแรกๆ อาจกำหนดไว้ เพียง 10 ผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นการจูงใจในการเข้าร่วมโครงการ ครั้งต่อไป อาจเพิ่มเป็น 15 ผลิตภัณฑ์ แล้วค่อยๆ เพิ่มขึ้น โดยในช่วงแรกๆ อาจจะต่ำกว่ามาตรฐานทั่วไปก็ได้
- 4) การเปรียบเทียบกับกลุ่ม (Norm) โดยอาจเปรียบเทียบกันเองภายในกลุ่ม หรือระหว่าง กลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน หรือถ้ามีความมุ่งมั่นทะเยอทะยานมาก อาจจะเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ดี

ที่ดีที่สุดได้ เช่นคะแนนเฉลี่ยของนักเรียนในห้อง ระหว่างห้อง หรือห้องที่เรียนเก่งที่สุด หรือถ้าเป็นโครงการที่จัดในระดับอำเภอทั่วประเทศ ก็อาจเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของจังหวัด หรือกับอำเภอ หรืออำเภอที่ดีที่สุด เป็นต้น

5) การเปรียบเทียบกับสิ่งที่ดีที่สุด (Benchmarking) เกณฑ์ในข้อนี้คล้ายกับข้อ 4 บางส่วนแต่นิยมใช้กันมากในการประเมินหรือบริหารองค์การ โดยใช้องค์ประกอบประเภทเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันที่ดีที่สุดเป็นเกณฑ์ แล้วบริหารจัดการให้ถึงเกณฑ์นั้น ซึ่งในการประเมินโครงการก็สามารถใช้ได้โดยเปรียบเทียบกับโครงการที่ดีที่สุด ถ้าโครงการมีลักษณะใกล้เคียง หรือเหมือนกันโดยอาจดำเนินการในหลายพื้นที่

6) การพิจารณาาร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Clients/Stakeholders) ในกรณีที่ไม่อาจใช้แนวทางจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว อาจจำเป็นต้องใช้วิธีการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันพิจารณากำหนดเกณฑ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ได้เป็นที่ยอมรับร่วมกัน เมื่อได้ผลการประเมินผลแล้วจะเกิดการยอมรับผลการประเมินและนำไปใช้ประโยชน์ทำให้เกิดการพัฒนาได้ตามปรัชญาของการประเมินต่อไป เช่น ผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นว่าโครงการกองทุนหมู่บ้านฯ มีหนี้สูญไม่เกินร้อยละ 3 หรือนักเรียนขาดเรียนไม่เกินร้อยละ 5 เป็นต้น

การประเมินผลโดยใช้เกณฑ์ข้างต้นนั้น ไม่มีข้อกำหนดตายตัวว่าจะใช้เกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่ง หรือในการประเมินผลครั้งหนึ่งๆ อาจใช้หลายเกณฑ์ร่วมกันได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งจะประเมินประเด็นการประเมิน และตัวชี้วัด โดยเฉพาะตัวชี้วัดแต่ละตัวอาจใช้เกณฑ์จากแนวทางต่างๆ ได้ตามความเหมาะสม

จากแนวทางในการกำหนดเกณฑ์ดังกล่าว เมื่อทำเป็นระดับอาจกำหนดได้เพียง 2 ระดับ เช่น ผ่าน-ไม่ผ่าน ได้-ตก และพอใจ-ไม่พอใจ เป็นต้น หรือถ้าจะให้ละเอียดขึ้นก็อาจกำหนดไว้มากกว่า 2 ระดับ เช่น เก่ง-ปานกลาง-อ่อน หรือดีเยี่ยม-ดี-ผ่าน-ตก หรือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็นต้น การประเมินผลการเรียนรู้ตามหลักสูตรที่ผ่านมาและในปัจจุบันก็ใช้ระดับต่างๆ ดังกล่าว หลายแบบประกอบกัน เช่นในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน การประเมินสาระการเรียนรู้ใช้ 5 และ 8 ระดับ ส่วนกิจกรรมชุมชนต่างใช้ 2 ระดับ เป็นต้น

ในการเลือกแนวทางการกำหนดเกณฑ์และระดับของเกณฑ์ว่ามีระดับนั้น ย่อมอยู่ในดุลยพินิจและบริบทของผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินผลนั้นๆ เป็นหลักว่าแนวทางและระดับเกณฑ์ใดที่จะเอื้อให้นำผลการประเมินกระตุ้นไปสู่การพัฒนาสิ่งที่ประเมินได้มากที่สุด ถ้าสิ่งที่ประเมินมีมาตรฐานที่กำหนดไว้แล้ว หรือต้องการมาตรฐาน เพราะถ้าไม่ผ่านมาตรฐานแล้วจะไม่ได้รับการยอมรับหรือเป็นอันตรายก็ต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน เช่นเกรดเฉลี่ยของผู้รับการศึกษา น้ำหนักของนักเรียน และระดับของสารตะกั่วในอาหาร เป็นต้น ถ้าสิ่งที่ประเมินผลยังเป็นช่วงเริ่มต้นดำเนินการ ก็อาจกำหนดเกณฑ์ในเชิงพัฒนาการ เช่นการจัดโครงการแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์ของนักเรียนในปีแรกๆ มีผู้สนใจ

เข้าชมและซื้อสินค้าไม่มากนัก เมื่อจัดในปีต่อไปจึงค่อยๆ เพิ่มเกณฑ์ขึ้น เป็นต้น จึงค่อยๆ เพิ่มเกณฑ์ขึ้น เป็นต้น ส่วนระดับของเกณฑ์ ถ้าต้องการความละเอียดหรือแบ่งกลุ่มของสิ่งที่จะประเมิน ก็อาจกำหนดหลายระดับได้ เช่นต้องการทราบว่าโครงการนำร่องที่จัดทำขึ้นมีความสำเร็จในระดับใด ควรจะขยายผลกว้างขวางแค่ไหน ตามระดับความสำเร็จ ก็อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5 ระดับ เป็นต้น

1.2 แนวคิดของการประเมินผล

การประเมินผลมีแนวคิดพื้นฐานมาจากระบบเสรีประชาธิปไตย ที่ว่าทุกสิ่งสามารถตรวจสอบและปรับปรุงได้เพื่อเป็นการสร้างสรรค์ และพัฒนาสังคมที่สอดคล้องกับหลักประชาธิปไตย ซึ่งในปัจจุบันการดำเนินการหรือบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ต้องมีความรับผิดชอบต่อโปร่งใส พร้อมให้ตรวจสอบได้โดยอาศัยการประเมินเป็นกลไกสำคัญ

ในปัจจุบันการประเมินผลเข้ามามีบทบาททุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะสังคมประชาธิปไตย เนื่องจากการยอมรับกันมากขึ้นว่าเป็นกลไกสำคัญในการที่จะพัฒนาสิ่งที่จะประเมินได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าไม่มีบุคคลหรือองค์การใดหลีกเลี่ยงการประเมินได้ ทุกคนทุกแห่งต้องอยู่กลางแจ้งหรือในที่สว่าง พร้อมให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบประเมินได้เสมอดังที่ทราบกันทั่วไป แม้แต่องค์การที่ทำหน้าที่ประเมินผู้อื่นซึ่งเป็นองค์การอิสระหรือองค์การมหาชน เช่น สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ก็ต้องได้รับการประเมินจากบุคคลหรือองค์การอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น การประเมินผลโดยคณะกรรมการการศึกษา สภาผู้แทนราษฎร หรือคณะกรรมการของวุฒิสภา และรับการประเมินจากบริษัททริส (TRIS) เป็นต้น

สำหรับระดับบุคคลก็ต้องได้รับการประเมินที่ครอบคลุมและจากผู้ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น แม้แต่ผู้ประเมินภายนอกของ สมศ. ที่ไปประเมินสถานศึกษาระดับต่างๆ ก็ต้องได้รับการประเมินจากสถานศึกษาที่ไปประเมิน การสุ่มตรวจประเมินจาก สมศ. การประเมินด้วยการอ่านรายงานของผู้ทรงคุณวุฒิ รายงานผลการประเมินก็อาจถูกประเมินคุณภาพหรือคุณค่าของรายงานด้วยการประเมินอภิมาน (Meta Evaluation) โดยวิธีการต่างๆ เช่น การตรวจสอบรายงานการประเมินด้วยวิธีการต่างๆ การวิพากษ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เกี่ยวข้อง หรือการใช้แนวทางการประเมินรายงานการวิจัย เป็นต้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard

Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือการบริหารที่เป็นที่ยอมรับและมีการนำไปใช้ในการบริหารงานอย่างแพร่หลายทั้งในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน โดยได้มีการนำไปใช้อย่างมากในการประเมินองค์กร ซึ่งได้มีการกำหนดมุมมองในการประเมินผลองค์กรออกเป็น 4 มุมมอง คือ (1) มุมมองด้านการเงิน (2) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (3) มุมมองด้านลูกค้า และ (4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

2.1 ความหมายของ Balanced Scorecard

คำว่า “Balanced Scorecard” ได้มีผู้รู้และนักวิชาการหลายท่านได้แปลเป็นคำในภาษาไทยไว้อย่างหลากหลาย อาทิ ลิขิตสมดุล การวัดผลแบบสมดุล และการประเมินผลเชิงคุณภาพ การประเมินผลแบบสมดุล ซึ่งยังหาข้อสรุปที่เป็นคำกลางสำหรับใช้กันโดยทั่วไปอย่างเป็นทางการไม่ได้ ในที่นี้จึงจะขอใช้คำว่า “Balanced Scorecard” หรือ “บาลานซ์ สกอร์การ์ด” ซึ่งคนทั่วไปจำนวนไม่น้อยมีความคุ้นเคยอยู่พอสมควร

สำหรับความหมายของ Balanced Scorecard อาจอธิบายเพื่อความเข้าใจในเบื้องต้นได้ดังนี้

Balanced หมายถึง ความสมดุลของจำนวน และลักษณะของมุมมองที่ใช้ในการพิจารณากำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักขององค์กร

Scorecard หมายถึง รายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานขององค์กร

จากความหมายดังกล่าวจึงสามารถอธิบายความหมายของ Balanced Scorecard ได้ว่า หมายถึง รายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานขององค์กรตามมุมมอง ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ และตัวชี้วัดต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้อย่างสมดุล

2.2 ความเป็นมาของ Balanced Scorecard

Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่คิดขึ้นโดย โรเบิร์ต เอส แคปแลน (Robert S. Kaplan) ศาสตราจารย์ด้านการบัญชีจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และเดวิด พี นอร์ตัน (David P. Norton) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสถาบันโนแลน นอร์ตัน โดยทั้งสองคนได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ในอเมริกา ในปี 2553 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดด้านอื่นๆ เท่าที่ควร ซึ่งแคปแลนและนอร์ตันเห็นว่า ไม่น่าจะเหมาะสม ทั้งสองคนจึงได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลองค์กรที่เรียกว่า “Balanced Scorecard” โดยเสนอว่าองค์กรควรพิจารณาตัวชี้วัดใน 4 มุมมอง ได้แก่ (1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) (2) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) (3) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) และ (4) มุมมองด้าน

การเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspectives) และเหตุที่เรียกว่า Balanced Scorecard ก็เนื่องจากในการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร จะต้องพิจารณาให้มีความสมดุลกันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ให้มีความสมดุลระหว่างตัวชี้วัดทางการเงินและตัวชี้วัดด้านอื่นที่ใช้ด้านการเงิน และให้มีความสมดุลระหว่างมุมมองภายในองค์กร และมุมมองจากภายนอกองค์กร

แคปแลน และนอร์ตัน ได้สรุปผลการศึกษาศึกษาการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรตามแนวคิดของ Balanced Scorecard เป็นครั้งแรกในบทความชื่อ “The Balanced Scorecard Measures That Drive Perspectives” ซึ่งตีพิมพ์ในวารสาร Harvard Business Review ฉบับเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2535 หลังจากนั้นแนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard ก็เป็นที่นิยม และนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่างๆ ทั่วโลก และวารสาร Harvard Business Review ก็ได้ยกย่องให้ Balanced Scorecard เป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการจัดการที่มีผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจมากที่สุด เครื่องมือหนึ่งในรอบ 75 ปี

ในปี 2536 แคปแลน และนอร์ตัน ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard เพื่อให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือขององค์กรในการดำเนินกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จ โดยได้ตีพิมพ์ในบทความชิ้นที่ 2 ชื่อ “Putting the Balanced Scorecard to Work” ในวารสาร Harvard Business Review ฉบับเดือนกันยายน-ตุลาคม 2536 (อ้างใน จีระ ประทีป, 2547)

แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดย แคปแลน และนอร์ตัน ได้พัฒนา Balanced Scorecard ให้สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการเชิงกลยุทธ์ ตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ การจ่ายค่าตอบแทน การจัดสรรทรัพยากร การงบประมาณ และการวางแผนการดำเนินงาน แนวคิดที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ ได้ตีพิมพ์เป็นบทความชิ้นที่ 3 ชื่อ “Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System” ในวารสาร Harvard Business Review ฉบับเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2539 และจากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของแนวคิด Balanced Scorecard ทำให้ในปี 2539 แคปแลน และนอร์ตัน ได้ร่วมกันเขียนหนังสือชื่อ “The Balanced Scorecard” โดยมุ่งเน้นการใช้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการจัดการกลยุทธ์ขององค์กร และหนังสือเล่มนี้ได้กลายเป็นหนังสือขายดีที่สุดเล่มหนึ่ง และมีการแปลเป็นภาษาต่างๆ ถึง 18 ภาษา

ในปี 2543 แคปแลน และนอร์ตัน ได้ร่วมกันเขียนหนังสืออีกเล่มชื่อ “The Strategic Focused Organization” โดยการนำเสนอว่า Balanced Scorecard ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือในการประเมินองค์กรเท่านั้น แต่ได้กลายเป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและเป็นเครื่องมือในการบริหารที่ช่วยทำให้องค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากขึ้น

2.3 ความสำคัญของ Balanced Scorecard

นับตั้งแต่ได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard มาใช้อย่างจริงจังตั้งแต่ปี 2535 เป็นต้นมา Balanced Scorecard ได้มีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ จนเป็นที่ยอมรับและมีการนำไปใช้ในการบริหารงานอย่างแพร่หลายทั้งในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งนี้ เนื่องจาก Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือที่อาจกล่าวได้ว่า มีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กรในหลายประการ คือ

2.3.1 ความสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการประเมินผลองค์กร

แคปแลน และนอร์ตัน ได้พัฒนา Balanced Scorecard ขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรที่ครบถ้วนในมุมมองต่างๆ ที่มีใช้เฉพาะมุมมองทางการเงินเป็นหลักตามที่เป็นมาในอดีต Balanced Scorecard ที่นำมาใช้ในการประเมินผลองค์กร โดยมุมมองพื้นฐานจะประกอบด้วยมุมมอง (Perspectives) 4 มุมมอง ได้แก่

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

มุมมองในการประเมินผลตามแนวทางของ Balanced Scorecard ทั้ง 4 มุมมองได้มีการกำหนดขึ้น โดยให้มุมมองทั้ง 4 มีความสัมพันธ์กันในเชิงเหตุและผล (Cause and effect) โดยองค์กรจะมีกำไรได้ ต้องมาจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและได้รับความพึงพอใจ ซึ่งการที่จะหาลูกค้าให้ได้มากและมีความพึงพอใจ ก็จะต้องมีกระบวนการดำเนินงานภายในที่ดี และการจะมีกระบวนการดำเนินงานภายในที่ดีได้ พนักงานจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีทักษะและความพร้อมในการทำงาน จากความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล ตามที่ได้มานี้ ทำให้ Balanced Scorecard มีความสำคัญและมีความแตกต่างจากเครื่องมือในการประเมินผลทั่วไป

2.3.2 ความสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard ได้มีการพัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับ จากการเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร มาสู่การเป็นเครื่องมือในการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยได้เริ่มมีการนำเทคนิคใหม่ๆ เกี่ยวกับ Balanced Scorecard มาใช้มากขึ้น อาทิ การจัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategic Map) ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลของวัตถุประสงค์ต่างๆ ภายใต้มุมมองของ Balanced Scorecard โดยสอดคล้อง และสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์หลักขององค์กร รวมถึงการมีการกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย และกิจกรรมที่จะต้องกระทำสำหรับวัตถุประสงค์แต่ละประการ การดำเนินการตามแผนที่ทางกลยุทธ์นี้จะช่วยให้องค์กร

สามารถสื่อสารและถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่ผู้บริหารและพนักงานระดับต่างๆ ได้ดีขึ้น ทำให้ทุกคนสามารถมองเห็นภาพของกลยุทธ์ได้ชัดเจน และทราบว่าแต่ละคนจะต้องทำอะไรเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

2.3.3 ความสำคัญในฐานะที่เป็นที่เป็นระบบในการบริหารองค์กร

จากการที่ Balanced Scorecard ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในการประเมินและทบทวนกลยุทธ์ที่ได้มีการดำเนินการไปแล้ว และพยายามหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น โดยอาศัยวิธีการเรียนรู้และศึกษาจากข้อมูลย้อนกลับจากแหล่งต่างๆ Balanced Scorecard จึงเข้ามาช่วยเสริมระบบการบริหารภายในองค์กรให้เป็นลักษณะของวงจร (Loop) ที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง ทำให้ระบบการบริหารขององค์กรมีความชัดเจน สามารถวัดได้ และมีความเป็นระบบมากขึ้น

2.4 กระบวนการจัดทำ Balanced Scorecard

นิลส์ โกราน โอลฟ์ และคณะ (Nils Goran Olve and Others) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแนวคิด Balanced Scorecard และได้อธิบายสรุปกระบวนการจัดทำ Balanced Scorecard ไว้ว่าประกอบด้วยขั้นตอนในการดำเนินการ 11 ขั้นตอน สรุปได้ ดังนี้ (วีรฐ มาชะศิริรานนท์ และณัฐพันธ์ เขจรนนท์, 2546)

ขั้นที่ 1 การศึกษาสถานการณ์ขององค์กรในภาพรวม เป็นการศึกษาและสร้างความเข้าใจร่วมกันถึงลักษณะธุรกิจ บทบาท และแนวโน้มในธุรกิจขององค์กร โดยการศึกษาข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้บริหารรวมถึงผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ภาพรวมที่เป็นรูปธรรม ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ต่อไป การดำเนินงานในขั้นตอนนี้ อาจนำเทคนิคต่างๆ เข้ามาใช้ อาทิ การวิเคราะห์ด้วยเทคนิค SWOT เป็นต้น

ขั้นที่ 2 การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร วิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนา Balanced Scorecard จึงต้องดำเนินการในช่วงเริ่มต้นโครงการ โดยการจัดประชุมสัมมนาเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเพื่อกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ร่วมขององค์กร

ขั้นที่ 3 การกำหนดมุมมองที่เหมาะสม หลังจากได้มีการศึกษาสถานการณ์ และกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรแล้ว ขั้นตอนต่อไปเป็นการกำหนดทางเลือกของมุมมองที่เหมาะสมกับสภาพการณ์และวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยในกำหนดมุมมอง อาจปรับปรุงดัดแปลงมุมมองให้แตกต่างไปจากมุมมองต้นแบบของ แคปแลน และนอร์ตัน ที่กำหนดไว้ 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านกระบวนการ ภายใน มุมมองด้านลูกค้า และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา บางองค์กรอาจมีการเพิ่มเติมตัดทอน หรือปรับปรุงแก้ไขมุมมองให้เหมาะสมกับสภาพขององค์กรได้ตามความจำเป็น โดยต้องพิจารณาจากกำหนดมุมมองให้เหมาะสมสอดคล้องกับโครงสร้างธุรกิจขององค์กรและต้องพิจารณาให้มุมมองต่างๆ มีความสอดคล้องสัมพันธ์กันในทุกมุมมองด้วย

ขั้นที่ 4 การกระจายวิสัยทัศน์ออกไปในแต่ละมุมมอง การดำเนินงานในขั้นตอนนี้ทำได้โดยการจัดประชุมสัมมนาร่วมกันระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงมาตรการหลักๆ ที่จะนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพอย่างมีประสิทธิภาพว่าจะต้องทำอะไร อย่างไรก็ตามบ้าง แล้วจึงกำหนดลำดับความสำคัญของมาตรการต่างๆ

ขั้นที่ 5 การกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จ เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย การดำเนินงานในขั้นตอนนี้ ควรมีการตั้งกลุ่มทำงานขึ้นมารับผิดชอบในการรวบรวมความคิดเห็นและปัจจัยแห่งความสำเร็จให้ชัดเจน จากนั้นจึงจัดทำข้อสรุปและแผนงานให้ทุกฝ่ายเกิดการยอมรับร่วมกัน

ขั้นที่ 6 การพัฒนาวิธีการวัด ขั้นตอนนี้เป็นการสร้างวิธีการวัดที่สำคัญ ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยการจัดให้มีการระดมสมองเพื่อให้ได้เครื่องมือวัดที่เหมาะสมกับการดำเนินงานและสามารถติดตามผลได้อย่างแท้จริง

ขั้นที่ 7 การกำหนด Scorecard ระดับองค์กรให้ชัดเจน หลังจากขั้นที่ขั้นตอนต่างๆ ข้างต้นเสร็จสมบูรณ์แล้ว คณะทำงานโครงการ Balanced Scorecard จะต้องสรุปรวม Scorecard ระดับองค์กร เพื่อนำเสนอและรับการอนุมัติเห็นชอบจากคณะผู้บริหารระดับสูง หลังจากนั้นจะต้องให้ทุกคนในองค์กรได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดในการพัฒนา Scorecard และความเป็นไปที่กำลังจะเกิดขึ้น

ขั้นที่ 8 การกระจาย Scorecard และวิธีการวัด ไปยังหน่วยงานต่างๆ ในกรณีขององค์กรขนาดใหญ่ Scorecard และเครื่องมือวัดในระดับองค์กร อาจจำเป็นที่จะต้องมีการแยกย่อยเพื่อการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานที่อยู่ในระดับกลางๆ ลงมา เพื่อให้มีความเหมาะสมเพียงพอต่อความเข้าใจในเชิงปฏิบัติ แต่ถ้าองค์กรมีขนาดเล็กพนักงานทุกคนสามารถเข้าใจภาพรวมของ Scorecard ระดับองค์กรได้ และสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลลัพธ์แก่องค์กรได้โดยตรง ก็อาจไม่จำเป็นต้องกระจาย Scorecard และวิธีการวัดลงไปยังหน่วยงานระดับกลาง ซึ่งจะถือได้ว่าองค์กรนั้นมีการจัดรูปแบบโครงสร้างการบริหารและการกระจายงานได้อย่างเหมาะสม สำหรับคะแนนที่จะได้จากการวัดผลในด้านต่างๆ มักจะได้มาจากกิจกรรมการดำเนินงานภายในแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละระดับขององค์กร การกระจาย Scorecard ลงไปในระดับย่อยก็อาจจะเกิดประโยชน์สูงสุด

ขั้นที่ 9 การกำหนดเป้าหมาย ในการวัดทุกๆ ด้านจำเป็นต้องมีเป้าหมาย ทั้งเป้าหมายในระยะสั้น และระยะยาว ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตามความก้าวหน้าและคอยปรับปรุง แก้ไขได้อย่างทันทั่วถึง

ระยะที่ 10 การจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อให้การพัฒนา Scorecard เสร็จสมบูรณ์ ต้องมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ได้ตามต้องการ

ขั้นที่ 11 การนำ Balanced Scorecard ไปใช้งาน ในขั้นของการใช้งาน Balanced Scorecard นั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการรวบรวมข้อมูลต่างๆ และการจัดทำรายงานที่จะต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ การลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของ Balanced Scorecard เป็นอย่างมาก

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารท้องถิ่น

รศ.ดร. รัตนเสริมพงศ์ (2554) ได้กล่าวถึง การบริหารท้องถิ่นไว้โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

3.1 ความหมายและลักษณะของการบริหารท้องถิ่น

การบริหารท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการบริหารในระดับของจากระดับชาติหรือระดับรัฐ การบริหารท้องถิ่นเป็นผลมาจากการที่รัฐบาลซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารประเทศ ได้กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองตามที่ได้รับกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองท้องถิ่นของตนเองโดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแลของรัฐ

การบริหารท้องถิ่นเป็นการบริหารสาธารณะของหน่วยการปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในระดับล่างสุด กล่าวคือในประเทศประชาธิปไตย ประชาชนซึ่งเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยจะปกครองตนเองตั้งแต่ในระดับชาติ ซึ่งเป็นระดับสูงสุดในการที่เป็นรัฐเดี่ยว ประชาชนมักจะปกครองตนเอง 2 ระดับ คือ ระดับชาติ และระดับท้องถิ่น ส่วนในรัฐรวมประชาชนจะปกครองตนเอง 3 ระดับ คือ ระดับชาติ ระดับมลรัฐ และระดับท้องถิ่น โดยการปกครองท้องถิ่นจะเป็น การปกครองตนเองของประชาชนในระดับล่างสุดของประเทศ เพื่อให้เข้าใจการบริหารท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน จำเป็นต้องเข้าใจความหมายของการปกครองท้องถิ่นด้วย คำนิยามของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นที่ยอมรับ และได้รับการอ้างอิงอยู่อย่างกว้างขวาง คือ คำนิยามของศาสตราจารย์ร็อบสัน (Prof. William A. Robson) ซึ่งรองศาสตราจารย์ ประหยัด หงส์ทองคำ ได้แปลและเรียบเรียงไว้ ดังนี้

“.....การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐเพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครอง

ท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และมีองค์การที่จำเป็น (necessary organizations) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั่นเอง” (ประหยัด หงส์ทองคำ, 2526: 10) จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้ ดังนี้

- 1) การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองของชุมชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรัฐหรือประเทศ (territorial community) จึงเป็นการปกครองในระดับรองจากระดับรัฐหรือระดับชาติ
- 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอัตตตามัติ (autonomy) หรืออำนาจอิสระในการปกครองตนเองเพียงพอที่จะบริหารท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ไม่มากเกินไปจนกระทบต่ออำนาจรัฐ
- 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) โดยมีฐานะในนิติบุคคลได้รับการรับรองฐานะตามกฎหมาย มีอำนาจบัญญัติกฎหมายท้องถิ่นและกำหนดงบประมาณในการบริหารท้องถิ่น
- 4) มีการจัดตั้งองค์การที่จำเป็น (necessary organizations) ในการดำเนินการปกครองท้องถิ่น โดยอย่างน้อยต้องมีองค์การที่ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และด้านบริหาร
- 5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม (popular participation) ในการปกครองและบริหารท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง ตามหลักการปกครองตนเองของประชาชนในระบอบประชาธิปไตย การบริหารท้องถิ่นเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นเดียวกับการบริหารงานสาธารณะโดยทั่วไป แต่ก็มีลักษณะเฉพาะบางประการที่แตกต่างจากการบริหารงานภาครัฐในระดับชาติ

3.2 ลักษณะสำคัญของการบริหารท้องถิ่น

การบริหารท้องถิ่นลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 1) การบริหารท้องถิ่นเป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งโดยปกติเป็นอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร อันได้แก่ ผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น เช่น ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี คณะเทศมนตรี เป็นต้น
- 2) การบริหารท้องถิ่นเป็นกระบวนการหรือกรรมวิธีในการนำเอาการตัดสินใจและนโยบายของท้องถิ่นไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ รวมทั้งการนำกฎหมายที่ท้องถิ่นกำหนดไปบังคับใช้ในเขตท้องถิ่นด้วย นโยบายและกฎหมายของท้องถิ่นดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของท้องถิ่น กำหนดขึ้นโดยประชาชนหรือตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหา และสนองความต้องการของท้องถิ่น

3) การบริหารท้องถิ่นเป็นการผสมผสานความรู้ความสามารถทางการบริหารกับความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นและหลักเหตุผล การดำเนินการบริหารจะต้องคำนึงถึงเจตจำนงของประชาชนในท้องถิ่น (popular will) ตลอดจนความเสมอภาคและความยุติธรรมในสังคมไทย

4) การบริหารท้องถิ่นเป็นการนำเอาทรัพยากรทางการบริหารของท้องถิ่น อันได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อบรรลุเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ความสำคัญของการบริหารท้องถิ่น

ในปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการบริหารท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยทั้งในระดับท้องถิ่นและในระดับชาติโดยส่วนรวม ดังมีสาระสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

3.3.1 ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและการพัฒนาท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นมีความสำคัญยิ่งต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ยิ่งรัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ปกครองตนเองมากเท่าใด การบริหารท้องถิ่นก็ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ความสำคัญของการบริหารท้องถิ่นที่มีต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและการพัฒนาท้องถิ่น มีดังนี้

1) การบริหารท้องถิ่นทำให้ผู้คนในท้องถิ่นมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างที่ดีตนเองต้องการ เนื่องจากการบริหารท้องถิ่นเป็นการนำเอานโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีที่มาจากปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมาปฏิบัติ ทำให้การบริหารท้องถิ่นสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น

2) การบริหารท้องถิ่นทำให้ผู้คนในท้องถิ่นมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี เนื่องจากท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ สนองความต้องการของท้องถิ่นได้ถูกต้องตรงจุด และยังสามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง แตกต่างจากการจัดบริการสาธารณะ โดยรัฐบาล

3) การบริหารท้องถิ่นทำให้ผู้คนในท้องถิ่นมีการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม เมื่อการบริหารกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นสามารถทำได้โดยบุคคลในท้องถิ่นเอง ไม่ต้องรอหรือร้องขอให้ส่วนกลางมาจัดดำเนินการให้ คนในท้องถิ่นก็มีโอกาสที่จะพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองได้โดยการริเริ่มขึ้นเองในท้องถิ่น

3.3.2 ความสำคัญต่อการบริหารและการพัฒนาประเทศ การบริหารท้องถิ่นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของประเทศย่อมส่งผลการบริหารและพัฒนาประเทศในส่วนรวม การบริหารท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการบริหารและพัฒนาประเทศ สาระสำคัญดังนี้

1) การบริหารท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการดำเนินการบริหารประเทศ การที่ประชาชนรับภาระจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่นของตนเอง ทำให้รัฐบาลมีภาระลดลง และสามารถปฏิบัติภารกิจที่สำคัญในระดับชาติ อาทิ การรักษาความมั่นคงของประเทศ การดำเนินนโยบายทางด้านเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) การบริหารท้องถิ่นช่วยส่งเสริมการบริหารประเทศให้มีประสิทธิภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทำให้การบริการสาธารณะในท้องถิ่นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารประเทศโดยรวม

3) การบริหารท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ การบริหารท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นขึ้นในพื้นที่ต่างๆ พร้อมๆ กันทั่วทั้งประเทศ โดยไม่ต้องรอให้รัฐบาลเข้ามาดำเนินการพัฒนาที่ละพื้นที่ตามลำดับความสำคัญซึ่งจัดลำดับโดยรัฐบาล ส่งผลให้ทั้งประเทศได้รับการพัฒนาโดยรวม

3.3.3 ความสำคัญต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตยและการพัฒนาประชาชน สังคมในท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้อำนาจปกครองตนเอง ทำให้เกิดการปกครองแบบประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์เต็มรูปแบบ อารงไว้ซึ่งสิทธิอันชอบธรรมในการปกครองตนเองของประชาชน และส่งเสริมให้เกิดประชาคมท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ ความสำคัญของการบริหารท้องถิ่นที่มีต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตย และการพัฒนาประชาสังคม มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1) การบริหารท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นศรัทธาในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ความสำเร็จของการบริหารท้องถิ่นส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นในระบบบริหารบ้านเมืองทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ ตลอดจนทำให้ประชาชนมีความเลื่อมใสศรัทธาในการปกครองระบอบประชาธิปไตย

2) การบริหารท้องถิ่นสร้างเสริมความแข็งแกร่งของประชาคม การบริหารท้องถิ่นสร้างเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ประชาคมท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง มั่นคง พึ่งตนเองได้ และมีการพัฒนาที่ยั่งยืน อันเป็นปัจจัยสำคัญของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

3) การบริหารท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจและฝึกฝนพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นก่อให้เกิดการเรียนรู้และความเข้าใจในสิทธิหน้าที่ และบทบาทของประชาชน ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างพลเมืองที่ดีแล้ว ยังเป็นการสร้างผู้นำหรือผู้บริหารที่ดีด้วย

3.4 วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่น

การบริหารงานภาครัฐ หรือการบริหารงานสาธารณะโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ 2 ประการ คือการทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี (well-being) และการทำให้ประเทศชาติบ้านเมืองมีความมั่นคงปลอดภัย (national security) อันจะส่งผลให้ผู้คนในบ้านเมืองนั้นอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและมีชีวิตที่ดี การบริหารท้องถิ่นซึ่งเป็นการบริหารงานสาธารณะก็มี วัตถุประสงค์หลักในลักษณะเดียวกันแต่อาจมีรายละเอียดแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้ เนื่องจากผู้คนในแต่ละสังคมอาจมีปัญหาความต้องการ ทักษะคติ แต่ค่านิยมที่แตกต่างกัน ถ้าหากต้องการที่จะศึกษา วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่นอย่างแท้จริงจะต้องแยกศึกษาที่ละท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม อาจสรุป วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่นโดยทั่วไปในภาพรวมได้ 4 ประการ คือการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การตอบสนองนโยบายแห่งรัฐ การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาท้องถิ่น

3.4.1 การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น วัตถุประสงค์หลักของการบริหารท้องถิ่น คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการประชาธิปไตย ประชาชนย่อมมีสิทธิที่จะกำหนดวิถีชีวิตของตนเอง และประชาชนในท้องถิ่นก็ย่อมมีสิทธิในการกำหนดวิถีทางของท้องถิ่นตนเองด้วย ดังนั้น ไม่ว่าประชาชนจะมีความต้องการอย่างไร วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่นตนเองด้วย ดังนั้นไม่ว่าประชาชนจะมีความต้องการอย่างไร วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่นก็จะต้องหันเหไปในทิศทางนั้น เพื่อให้เกิดการบริหารท้องถิ่นที่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนโดยทั่วไป การบริหารท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) การสนองความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีชีวิตอยู่อย่างปลอดภัย มีความมั่นคงในชีวิต ได้รับการคุ้มครองป้องกันจากอันตรายในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยธรรมชาติ ภัยจากโจรผู้ร้าย หรือภัยอันตรายอื่นๆ ซึ่งอาจแตกต่างกัน ไปในแต่ละท้องถิ่น
- 2) การสนองความต้องการปัจจัยพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิตในปัจจุบันนอกจากปัจจัยสี่ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่ อาศัย และยารักษาโรคแล้ว ยังต้องคำนึงถึงอากาศและน้ำบริสุทธิ์ รวมทั้งพลังงานที่จำเป็นด้วย
- 3) การสนองความต้องการด้านศีลธรรม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างมีศีลธรรม และจริยธรรม ตามค่านิยมของคนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ คุณค่าเชิงจริยธรรมของแต่ละท้องถิ่นอาจมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน โดยทั่วไป ได้แก่ ความสามัคคี ความยุติธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเสียสละ ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

4) การสนองความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีกว่าเดิม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ทั้งนี้ ชีวิตที่ดีในแต่ละท้องถิ่นจะมีลักษณะอย่างไร ต้องแล้วแต่ ค่านิยมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น อาจเน้นความสงบเรียบร้อย ความประณีตบรรจง ความสะอาด สบาย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เป็นต้น

3.4.2 การตอบสนองนโยบายแห่งรัฐ ในฐานะที่การบริหารท้องถิ่นเป็นการดำเนินการบริหารในระดับรองจากระดับชาติหรือระดับรัฐ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละท้องถิ่นจะต้องมีแนวทางการบริหารงานที่อยู่ภายใต้กรอบนโยบายแห่งรัฐ และมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองนโยบายสาธารณะในระดับชาติหรือระดับรัฐ เพื่อให้การบริหารประเทศในทุกระดับเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประสานสอดคล้องกัน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทางปฏิบัติ อันจะทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันของประชาชนในชาติ ดังนี้

1) การให้ความร่วมมือในการดำเนินนโยบายระดับรัฐ โดยท้องถิ่นกำหนดนโยบายการบริหารท้องถิ่นให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ ความร่วมมือของท้องถิ่นในการดำเนินนโยบายสาธารณะในระดับรัฐจะทำให้เกิดการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเครือข่ายทั่วทั้งประเทศ ส่งผลให้การดำเนินนโยบายของรัฐประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2) การแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยดำเนินกิจการที่รัฐมอบหมายหรือกระจายอำนาจให้ ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นภารกิจในด้านการจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น ทำให้ รัฐบาลมีภาระลดลงและสามารถบริหารกิจการที่สำคัญอันเป็นความรับผิดชอบในระดับชาติหรือระดับรัฐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.4.3 การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การบริหารท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีมากมายหลากหลาย ทรัพยากรที่มีอยู่มากไม่เพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการทั้งหมดได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ทรัพยากรอย่างระมัดระวัง เพื่อให้ทรัพยากรดังกล่าวสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อประโยชน์ของประชาชน และชุมชนท้องถิ่น รวมตลอดถึงประเทศชาติโดยส่วนรวม วัตถุประสงค์ในการบริหารท้องถิ่นเพื่อนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น อาจจำแนกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

1) การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ การบริหารท้องถิ่นเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดหาทรัพยากรอย่างพอเพียงและมีคุณภาพ ฉะนั้น ในลำดับแรกจะต้องเริ่มต้นจากการจัดหาทรัพยากรมาใช้ เช่น การจัดหารายได้ที่เป็นตัวเงิน การจัดหาทรัพยากรอื่น ๆ การจัดหาทรัพยากรบุคคล และเทคโนโลยีที่เหมาะสม เป็นต้น

2) การใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรท้องถิ่นนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อมีการนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทรัพยากรจะต้องถูกใช้ไปอย่างสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้เกิดผลดีมากที่สุด แม่นยำตรงเป้าหมาย รวดเร็ว และราบรื่นที่สุด ตลอดจนสามารถใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน คือใช้ได้ตลอดไปไม่หมดสิ้น

3) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์หลักของการบริหารท้องถิ่นคือการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายเงิน ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ หรือกำลังคน จะต้องมิวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น และประชาชน และจะต้องดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ จึงจะถือว่าเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4.4 การพัฒนาท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ ตามความมุ่งหมายของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามทุกท้องถิ่นต้องการที่จะพัฒนาท้องถิ่นของตนโดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 3 ประการ คือ การแก้ไขปัญหาที่เป็นปัญหาของท้องถิ่น การบำรุงรักษาสิ่งดีๆ ที่เป็นอยู่หรือมีอยู่แล้วในท้องถิ่นให้คงอยู่ต่อไป และการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีประโยชน์สำหรับประชาชนและชุมชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ การจะพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จจะต้องพัฒนาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบในการดำรงอยู่ของท้องถิ่นในทุกๆ ด้านไปพร้อมๆ กัน อย่างซึ่งโดยทั่วไปการบริหารท้องถิ่นจะมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญในด้านต่างๆ ดังนี้

1) การพัฒนาทางสังคม ทำให้ชุมชนท้องถิ่นมีสถานะทางสังคมที่ดี สมาชิกของชุมชนดำเนินชีวิตร่วมกันอย่างผาสุก ราบรื่น มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีแนวทางในการดำรงชีวิตที่สอดคล้องกัน สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและอบรมสั่งสอนสมาชิกรุ่นใหม่ ให้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจน สืบทอดวัฒนธรรมของท้องถิ่นต่อไป

2) การพัฒนาทางเศรษฐกิจ ทำให้ผู้คนมีของกินของใช้อย่างพอเพียงตามที่ต้องการ พ้นจากสภาพความขาดแคลนอดอยาก มีการผลิตอย่างพอเพียง มีการจัดสรรผลผลิตจำหน่ายจ่ายแจกกันไปอย่างทั่วถึง มีการบริโภคอย่างได้ประโยชน์ มีการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม และพัฒนาไปสู่การมีกินมีใช้อย่างสมบูรณ์พูนสุข การสร้างระบบเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง การเพิ่มกำลังการผลิต และการขยายตัวทางเศรษฐกิจต่อไป

3) การพัฒนาทางการเมือง ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนมีความเชื่อมั่นศรัทธาในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง ในฐานะเจ้าของอำนาจและตระหนักถึงหน้าที่ของตนในฐานะพลเมืองทั้งในระดับรัฐและระดับท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น ทำให้ประชาคมท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถปกครองตนเองและพัฒนาท้องถิ่นของตนอย่างยั่งยืน

3.5 การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่น

การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่น (Local Administration) ถือได้ว่าเป็นการบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง โดยรัฐบาลเป็นผู้กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารราชการและจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ของส่วนท้องถิ่น โดยมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนี้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลผ่านทางจังหวัดและอำเภอ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ เป็นองค์กรนิติบุคคล มีพื้นที่และขอบเขตการปกครองที่แน่นอน รวมทั้งมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและการออกข้อบังคับ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ ได้ นอกจากนี้ยังมี สภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะของส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้แก่ส่วนท้องถิ่น โดยมีรายได้เป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งอาจมาจากเงินอุดหนุนและการจัดหารายได้ด้วยตนเองที่เพียงพอสำหรับที่จะดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นได้ รวมทั้งมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถจะใช้ดุลพินิจภายในขอบเขตของกฎหมายที่ได้ให้อำนาจไว้ แต่ทว่ายังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางด้านความมั่นคงและประชาชนโดยส่วนรวม

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 4 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

อนึ่ง ในการจัดจัดระเบียบการบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 4 รูปแบบนั้น กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีสาระสำคัญโดยสรุป ดังนี้

3.5.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่จัดตั้งขึ้นในทุกๆ จังหวัด ปัจจุบันมีองค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง ในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะประกอบด้วย สภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ (สภา อบจ.) และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (นายก อบจ.) มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ โดยเลือกตั้งแยกต่างหากจากกัน จำนวนสมาชิกสภา อบจ. จะมีจำนวนตั้งแต่ 25-48 คน ซึ่งจะมีจำนวนมากขึ้นน้อยแตกต่างกันไปในแต่ละสภา อบจ. ซึ่งจะขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในพื้นที่เขต อบจ. นั้นๆ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด (ยกเว้นเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่นๆ) มีอำนาจในการตราข้อบัญญัติ จัดทำแผนพัฒนาและ

ประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด นอกจากนี้ยังจะต้องให้ การสนับสนุนสภาตำบลและราชการ ส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในการพัฒนาท้องถิ่นด้วย

3.5.2 เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่คุ้นเคยกันมาแล้วเป็นอย่างดีมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลนคร จำนวน 30 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 174 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 2,232 แห่ง ในการบริหารราชการของเทศบาลทั้ง 3 ประเภท จะมีรูปแบบการจัดองค์การและการบริหารงานเหมือนกัน ประกอบด้วย สภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร ทั้งสมาชิกสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลนั้นๆ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ส่วนใหญ่แล้วเทศบาลจะมีอำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย การสาธารณสุข โภค การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การป้องกันอัคคีภัย การศึกษาอบรม เป็นต้น ทั้งนี้การจัดโครงสร้างการบริหารราชการจะเป็นตามข้อบังคับของพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546

3.5.3 องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุด และถือได้ว่าเป็นความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในปัจจุบันมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบล 5,339 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ (สภา อบต.) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายบริหาร ซึ่งทั้ง 2 ส่วน มาจากการเลือกตั้งของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ ทั้งนี้จำนวนสมาชิกของสภา อบต. จะมีจำนวนมากขึ้นอยู่กับจำนวนหมู่บ้าน ทั้งนี้ การบริหารราชการจะต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2546

3.5.4 กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีพื้นที่ปกครองเต็มพื้นที่ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นการบริหารราชการท้องถิ่น ซึ่งตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร มิได้กำหนดว่า กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด มิได้เป็นทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานครก็ได้ถูกกำหนดให้เป็นจังหวัดซึ่งเป็นองค์กรของการบริหารราชการส่วนภูมิภาครวมอยู่ด้วย จากลักษณะดังกล่าวนี้ จึงถือว่า กรุงเทพมหานครเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

การบริหารกรุงเทพมหานครประกอบด้วยองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภากรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร ทั้ง 2 ส่วนมาจากการเลือกตั้งของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร

ในกรณีที่กรุงเทพมหานครได้แบ่งการปกครองออกเป็นเขต แต่ละเขตจะมีองค์กร 2 ประเภท ได้แก่ สำนักงานเขตและสภาเขต โดยที่สำนักงานเขตมีอำนาจการเขตเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบการปฏิบัติราชการภายในเขต และสภาเขตประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้ง ทั้งนี้ สภาเขตมิใช่สภานิติบัญญัติ เพราะกรุงเทพมหานคร

เป็นนิติบุคคลเพียงหน่วยเดียว สภาเขตจึงไม่สามารถออกข้อบังคับ ตั้งงบประมาณของตนเอง หรือมีอำนาจควบคุมแต่งตั้งหรือถอดถอนผู้อำนวยการเขต อำนาจหน้าที่หลักของสภาเขต คือเป็นที่ปรึกษาของผู้อำเภอเขต วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสภาเขต เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นระดับเขตมากกว่าเดิม เพื่อทดแทนระบบการปกครองท้องถิ่นที่คือ การเลือกตั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งจะต้องหมดไปตามรูปแบบการปกครองท้องถิ่น

3.5.5 เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา

สภาเมืองพัทยา ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน เลือกตั้งโดยประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

นายกเมืองพัทยา มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารราชการเมืองพัทยาให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 รวมทั้งเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างเมืองพัทยา

ในส่วนของการบริหารราชการฝ่ายประจำจะมีปลัดเมืองพัทยาเป็นผู้ควบคุมดูแลข้าราชการประจำให้ปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามนโยบายและอำนาจหน้าที่ต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดหรือนายกเมืองพัทยามอบหมาย ตำแหน่งปลัดเมืองพัทยา (นักบริหารงานเมืองพัทยา ระดับ 9) ในปัจจุบัน มาจากการคัดเลือกของเมืองพัทยา โดยคัดเลือกจากพนักงานเมืองพัทยา เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือรับโอนข้าราชการ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือข้าราชการประเภทอื่น ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของประกาศคณะกรรมการพนักงานเมืองพัทยา

4. แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ และใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย เทศบาลจัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจด้วยการปูพื้นฐานการบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ให้ประชาชนเป็นหน่วยงานที่แบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยประชาชนบริหารงานกันเอง เป็นหน่วยงานระดับท้องถิ่นที่ให้บริการสาธารณะ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน สำหรับประเทศไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน

เสรี ทองเทศ (2554) ได้กล่าวถึงเรื่องเทศบาล ที่มีสาระสำคัญ ดังนี้

4.1 ความเป็นมา

พ.ศ.2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล โดยมุ่งหมายจะยกฐานะตำบลต่างๆ ที่มีอยู่ 4,800 ตำบล ขึ้นเป็นเทศบาล พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 กำหนดให้เทศบาลมีโครงสร้างหรือรูปแบบองค์การที่เลียนแบบระบบรัฐสภาของประเทศ กล่าวคือให้มีสภาเทศบาลอันมีสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารท้องถิ่น แต่เนื่องจากท้องถิ่นต่างๆ มีความเจริญและมีวามหนาแน่นของประชากรไม่เท่าเทียมกัน จึงกำหนดให้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็น 3 ระดับ คือ จัดให้มีเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีทรัพย์สินและงบประมาณของตนเอง มีเจ้าหน้าที่ของตน ตลอดจนมีอำนาจอิสระในการจัดกิจการในเขตพื้นที่ตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศ

พ.ศ.2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติดังกล่าว โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และต่อมามีการจัดตั้งเพิ่มอีกจนถึงปี พ.ศ.2489 สามารถจัดตั้งเทศบาลได้ทั้งสิ้น 117 แห่ง โดยจำกัดอยู่ในเขตชุมชนเมืองเท่านั้นและปรากฏว่าเทศบาลที่จัดตั้งไปแล้วไม่เจริญสมความมุ่งหมายเพราะประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจที่จะเข้าร่วมปกครองท้องถิ่นตนเอง ฝ่ายรัฐบาลเองก็ยังคงควบคุมอย่างใกล้ชิด กฎหมายก็บัญญัติหน้าที่ของเทศบาลไว้อย่างจำกัด และมุ่งเน้นไปในทางฝึกฝนให้ประชาชนเข้าใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา เป็นสาระสำคัญมากกว่ามุ่งเน้นให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการปกครองท้องถิ่นของตนเองตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ภายหลักรัฐบาลได้พยายามแก้ไขอุปสรรคต่างๆ โดยมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎหมายถึง 4 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2481 พระราชบัญญัติเทศบาล 2486 และพระราชบัญญัติเทศบาล 2496

พ.ศ.2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด กำหนดให้เทศบาลเป็นทบวงทางการเมือง โดยการจัดตั้งเทศบาลออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร เช่นเดียวกับกฎหมายเดิม การจัดตั้งเทศบาลพิจารณาจากจำนวนประชากร ความหนาแน่นและความเจริญทางเศรษฐกิจ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยจะเสนอเป็นพระราชกฤษฎีกา พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้รับการแก้ไขจนถึง พ.ศ.2523 จำนวน 8 ครั้ง โดยมีการแก้ไขปรับปรุงในเรื่องเกี่ยวกับการชำระหนี้เงินกู้ การกำหนดให้สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนเท่านั้น การเปรียบเทียบปรับตามเทศบัญญัติ การทำกิจการนอกเขตเทศบาล การดำเนินกิจการโรงรับจำนำ การอนุมัติเทศบัญญัติงบประมาณ โดยไม่ต้องส่งให้กระทรวงมหาดไทย

พิจารณา และการกำหนดจำนวนเทศมนตรีเพิ่มเติม เป็นต้น ซึ่งการปรับปรุงแก้ไขดังกล่าวเป็นไปเพื่อให้เทศบาลปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและกว้างขวางขึ้น แต่ยังเป็นการแก้ไขในประเด็นเล็กๆ น้อยๆ ที่ยังถูกควบคุมโดยส่วนกลางอยู่

พ.ศ.2540 มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดหลักการในการจัดระเบียบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นใหม่ โดยมีหลักการและการเปลี่ยนแปลงที่มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อการปกครองท้องถิ่นรวมถึงเทศบาลในเรื่องเกี่ยวกับการบัญญัติกฎหมายใหม่ การปรับปรุงแก้ไขสาระสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น

ในบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 258 วรรคหนึ่งบัญญัติว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น” ทำให้โครงสร้างสภาภิบาล ซึ่งมีองค์กรในรูปคณะกรรมการสภาภิบาลชั่วคราวรัฐธรรมนูญ จึงได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสภาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2543 เป็นผลให้สภาภิบาลที่มีอยู่ก่อน พ.ศ.2543 เปลี่ยนสถานะเป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด และเพื่อให้ พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496 สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ จึงได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาลอีก 2 ฉบับ โดยมีหลักการที่สำคัญ คือแก้ไขโครงสร้างเทศบาลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาล โดยในปัจจุบันโครงสร้างเทศบาลเป็นการบริหารรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ คือ รูปแบบนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ได้มีการบัญญัติในเรื่องการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นมากกว่ารัฐธรรมนูญทุกฉบับที่ผ่านมา ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ มีการตรากฎหมายเกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องโครงสร้าง บทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้ ภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ก็ได้มีบทบัญญัติให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมาตรา 281 ได้บัญญัติให้ “...ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

ปัจจุบัน (9 เม.ย.2557) มีเทศบาลจำนวน 2,436 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 174 แห่ง และเทศบาลตำบล 2,232 แห่ง ซึ่งเป็นข้อมูลจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากความเจริญของชุมชนเมืองมีผลให้องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 5,339 แห่งทั่วประเทศ ที่เข้าหลักเกณฑ์ ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลเพิ่มมากขึ้น และเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง มีการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ตามลำดับ เมื่อมีศักยภาพเข้าตามหลักเกณฑ์

4.2 หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ โดยพิจารณาจาก

4.2.1 จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น

4.2.2 ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น

4.2.3 ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลขึ้นได้ 3 ประเภท ดังนี้

1) เทศบาลตำบล ท้องถิ่นที่จะเป็นเทศบาลตำบลแม้ไม่มีหลักเกณฑ์แน่ชัดนัก แต่ได้มีการวางแนวทางการปฏิบัติในการกำหนดคุณสมบัติของท้องถิ่นที่จะจัดขึ้นเป็นเทศบาลตำบลไว้ดังนี้

- (1) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป
- (2) มีความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร
- (3) มีรายได้เกินกว่า 5 ล้านบาทขึ้นไปโดยไม่รวมเงินอุดหนุน

2) เทศบาลเมือง ท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งเป็นเทศบาลเมือง ได้แก่ท้องถิ่นที่มีลักษณะ ดังนี้

- (1) ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลาง หรือ
- (2) ท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้เพียงพอ

แก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำของเทศบาลเมืองตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

3) เทศบาลนคร กำหนดให้ท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งเป็นเทศบาลนคร ได้แก่ท้องถิ่นที่มีลักษณะ ดังนี้

- (1) ท้องถิ่นที่มีจำนวนประชากรตั้งแต่ 50,000 คน ขึ้นไป
- (2) มีรายได้เพียงพอแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำของเทศบาล

นครตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

การกำหนดประเภทของเทศบาลมีผลต่อภารกิจ บทบาทและโครงสร้างหน้าที่ด้วย ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลมีโครงสร้างรูปแบบเดียว คือ รูปแบบสภาที่ฝ่ายบริหาร ซึ่งเทศบาลเรียกว่า รูปแบบสภาที่นายกเทศมนตรี กล่าวคือ นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ในขณะที่หัวหน้าฝ่ายสภา เรียกว่า ประธานสภาเทศบาล

4.3 โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล ได้แบ่งโครงสร้างเทศบาลในปัจจุบันออกเป็น 2 ฝ่าย คือฝ่ายสภา และฝ่ายบริหาร โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 1) มีการแบ่งแยกฝ่ายสภาและฝ่ายบริหารออกจากกัน
- 2) ฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่ในการบริหารกิจการภายในของเทศบาลนั้น
- 3) ฝ่ายสภา ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารและทำหน้าที่ในการออกกฎหมายในระดับท้องถิ่น

นอกจากโครงสร้างที่ประกอบด้วยฝ่ายสภาและฝ่ายบริหารแล้ว ในส่วนของฝ่ายบริหารยังมี ส่วนราชการของเทศบาลที่มีปลัดเทศบาลเป็นหัวหน้า เป็นส่วนที่สำคัญในโครงสร้างโดยจะเป็นฝ่ายนำนโยบายของฝ่ายบริหารไปปฏิบัติดำเนินการภายใต้อำนาจหน้าที่และภารกิจตามกฎหมายต่อไป ซึ่งโครงสร้างของเทศบาลในปัจจุบันมีลักษณะ ดังนี้

4.3.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วย ประธานสภาเทศบาลจำนวน 1 คน และรองประธานสภาเทศบาลจำนวน 1 คน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมาย สภาเทศบาลจำนวนสมาชิกตามที่กฎหมายกำหนดไว้ตามประเภทของเทศบาล ดังนี้

- 1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน แบ่งเป็น 2 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งละ 6 คน
- 2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน แบ่งเป็น 3 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งละ 6 คน
- 3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน แบ่งเป็น 4 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งละ 6 คน

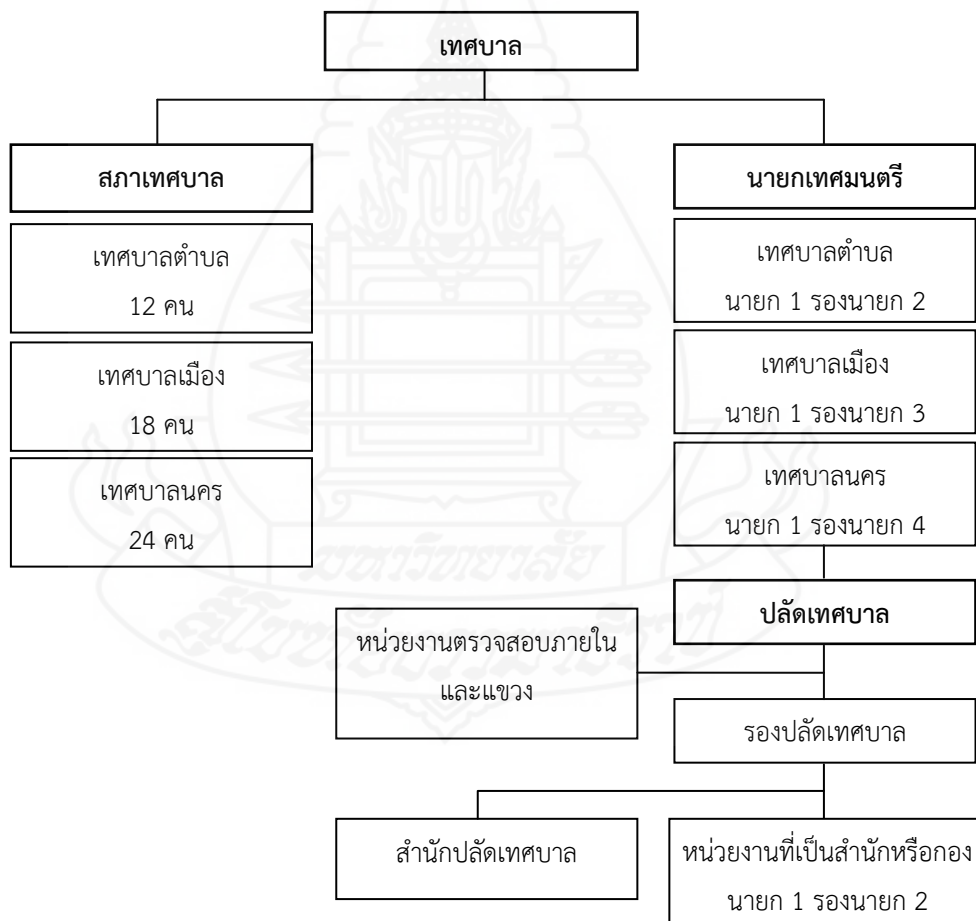
โดยสมาชิกสภาเทศบาลมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และมีเหตุที่สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงตามกฎหมายก่อนครบวาระได้อีก

4.3.2 นายกเทศมนตรี กฎหมายเทศบาลกำหนดให้เทศบาลมีรูปแบบองค์กรฝ่ายบริหาร โดยนายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- 1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีไม่เกินสองคน
- 2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีไม่เกินสามคน
- 3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีไม่เกินสี่คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันได้ไม่เกินสองคน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันได้ไม่เกินสามคน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันได้ไม่เกินห้าคน

นายกเทศมนตรีมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาล ทั้งนี้ หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งท้องถิ่น นายกเทศมนตรีมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และนายกเทศมนตรีอาจจะพ้นจากตำแหน่งได้หากขาดคุณสมบัติหรือมีการกระทำผิดตามกำหนด



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของเทศบาล

4.3.3 ส่วนราชการเทศบาล กฎหมายเทศบาลกำหนดให้พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ ที่มาจากการบรรจุแต่งตั้ง ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด เพื่อปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชน โดยมีปลัดเทศบาลเป็นหัวหน้า

ส่วนราชการของเทศบาล กำหนดขึ้นตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ให้เทศบาลกำหนดส่วนราชการเพื่อรองรับอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ และกฎหมายอื่น โดยพิจารณา กำหนดส่วนราชการจากภารกิจตามกฎหมายความต้องการและความเหมาะสมของเทศบาล ดังนี้

- 1) สำนักปลัดเทศบาล (มีฐานะเป็นกอง)
- 2) ส่วนราชการที่เป็นสำนักหรือกอง
- 3) หน่วยตรวจสอบภายในและแขวง

เทศบาลแต่ละแห่งสามารถจัดตั้งกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นขึ้นใหม่ หรือปรับปรุงการกำหนดส่วนราชการ เพื่อรองรับภารกิจ หน้าที่ของเทศบาล สามารถดำเนินการได้ โดยเสนอเหตุผลและผ่านขั้นตอนตามกฎหมายต่อไป

4.4 อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

ด้วยโครงสร้างของเทศบาลที่มีส่วนของสภาเทศบาล และฝ่ายบริหารเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชน และฝ่ายส่วนราชการที่มีหน้าที่ตามกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาล ซึ่งสามารถพิจารณาอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนได้ ดังนี้

4.4.1 อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล สามารถแยกได้ 2 ประการ คือ อำนาจหน้าที่ในการตราเทศบัญญัติ และอำนาจหน้าที่ในการควบคุมการบริหารงานของนายกเทศมนตรี

1) อำนาจหน้าที่ในการออกเทศบัญญัติ สภาเทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติสองกรณี ดังต่อไปนี้

กรณีที่ 1 เพื่อการปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลที่กฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้

กรณีที่ 2 เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตราเทศบัญญัติหรือให้มีอำนาจตราพระราชบัญญัติ

เทศบัญญัติที่ตราขึ้น คือ กฎหมายท้องถิ่นที่จะใช้ในเขตเทศบาลนั้นๆ โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติในการออกเทศบัญญัติดังกล่าว

2) อำนาจหน้าที่ในการควบคุมฝ่ายบริหาร การกำกับดูแลการบริหารงานของนายกเทศมนตรีของสภาเทศบาล สามารถกระทำได้โดยการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรี อันเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่ นอกจากนี้ สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่ มีสิทธิเข้าชื่อเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปในการประชุมสภาเทศบาล เพื่อให้

นายกเทศมนตรีแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาอันเกี่ยวกับการบริหารราชการเทศบาล โดยไม่มีการลงมติ เป็นต้น

4.4.2 อำนาจหน้าที่นายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาฝ่ายส่วนราชการเทศบาล โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี รวมทั้งวางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยในพื้นที่เขตเทศบาลที่ตนรับผิดชอบ

ในการบริหารราชการเทศบาลของนายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งต้องเป็นบุคคลภายนอกมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงานตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ ในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่นายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรี จะมีฐานะเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

4.4.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล การกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะหลายประการ ทั้งในส่วนอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาลและพระราชบัญญัติการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ นอกจากนั้น ยังกำหนดหน้าที่ของที่ต้องทำ และหน้าที่ที่อาจจัดทำไว้สำหรับเทศบาลแต่ละประเภทด้วย

โดยสามารถแบ่งอำนาจหน้าที่ของเทศบาลได้ตามภารกิจ ดังนี้

1) ภารกิจหน้าที่ที่ต้องจัดทำ เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง ซึ่งกฎหมายได้กำหนดให้เทศบาลมีภารกิจหน้าที่ที่ต้องทำ คือ

เทศบาลตำบล รักษาความสงบเรียบร้อย บำรุงทางบก ทางน้ำ รักษาความสะอาด ป้องกันระงับโรคติดต่อ ดูแลการดับเพลิง พัฒนาเด็ก สัตว์ เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส จัดการศึกษาอบรม รักษาวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นต้น

เทศบาลเมือง มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล และเพิ่มในส่วนของการประปา โรงฆ่าสัตว์ ทางระบายน้ำ การไฟฟ้าแสงสว่าง โรงรับจำนำ เป็นต้น

เทศบาลนคร มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเพิ่มในเรื่องการสงเคราะห์มารดาและเด็ก การสาธารณสุข สุขอนามัยร้านอาหาร วางผังเมือง ควบคุมตลาด ท่าเรือ และส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นต้น

2) ภารกิจหน้าที่ที่อาจจัดทำ การที่กฎหมายกำหนดให้มีภารกิจหน้าที่ที่อาจจัดทำไว้สำหรับภารกิจของเทศบาล เนื่องจากเทศบาลแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันเทศบาลที่มีความเจริญสูง จำนวนประชากรมาก ย่อมส่งผลให้เทศบาลนั้นมีรายได้สูงด้วย เป็นผลให้ศักยภาพใน

การจัดทำบริการสาธารณะต่างๆย่อมแตกต่างกันไป ภารกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำที่สำคัญที่เทศบาลอาจเล็กทำได้ ได้แก่ การจัดให้มีฌาปนสถาน โรงพยาบาล สวนสาธารณะ และสนามกีฬา เป็นต้น

3) ภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยกฎหมายเฉพาะ หน้าที่ของเทศบาลในส่วนนี้ คือ หน้าที่ที่กำหนดให้เทศบาลสามารถดำเนินการในภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากภาครัฐ และเป็นภารกิจหน้าที่ที่เทศบาลต้องดำเนินการ ซึ่งเป็นวิธีการควบคุม โดยภาครัฐอีกทางหนึ่ง ผ่านทางกฎหมายเฉพาะอีกเป็นจำนวนมาก เช่น หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร เป็นต้น

4) ภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบัน นอกจากเทศบาลจะมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามที่กล่าวแล้ว เทศบาลยังมีหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจในเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การฝึกอบรมอาชีพ และภารกิจหน้าที่ที่เกิดขึ้นจากการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจำนวนหนึ่ง

4.5 บทบาทของเทศบาล

เทศบาลมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเมือง ทั้งนี้ เนื่องจากพื้นที่เมืองส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาล โดยเทศบาลเป็นกลไกสำคัญในการนำบริการสาธารณะของรัฐไปบริการประชาชนในประชาชน ดังนั้นจึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่า “เทศบาลเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาเมือง”

ดังนั้น บทบาทของเทศบาล จึงมีบทบาทที่สำคัญ ดังนี้

1) บทบาทในการเป็นองค์กรที่มีการบริหารที่เป็นระบบ โดยเน้นการจัดทำแผนพัฒนาเมืองอย่างเป็นระบบในการครอบคลุมสาขาพัฒนาทุกด้าน และการจัดทำงบประมาณตามแผนพัฒนาที่กำหนดไว้ สามารถนำแผนชุมชนมาเป็นเครื่องมือในการนำการพัฒนาสู่ชุมชน

2) บทบาทผู้ประสานงาน โดยผู้บริหารเทศบาลต้องเป็นผู้ประสานงานที่ดีกับส่วนราชการต่างๆที่เข้าร่วมดำเนินการพัฒนาเมืองในเขตพื้นที่ เช่น ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ โรงเรียน โรงพยาบาล เพื่อให้การจัดทำแผนมีการประสานงานอย่างสอดคล้องกัน

3) เทศบาลแต่ละแห่งจะต้องประสานงานอย่างสอดคล้องกันร่วมกันภายในเขตจังหวัดและระหว่างจังหวัด ได้แก่

- การจัดทำโครงการพื้นฐานติดต่อกันในลักษณะเครือข่ายเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาเส้นทางการคมนาคม

- การจัดทำโครงการบำบัดขยะและน้ำเสียร่วมกัน

- การจัดทำโครงการส่งเสริมอาชีพและรายได้ให้กับประชาชนให้ครบวงจร

ตั้งแต่แหล่งผลิต และแหล่งขายสินค้า

- การพัฒนาระบบและกระบวนการบริหารงาน โดยเทศบาลที่มีความพร้อม จะต้องช่วยเหลือสนับสนุนให้ท้องถิ่นอื่นมีขีดความสามารถในการบริหารให้สูงขึ้น

4) ผู้บริหารเทศบาลจะต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้น เพราะการพัฒนาในเขตชุมชนนั้น จำเป็นจะต้องมีการจัดระเบียบในด้านต่างๆ อันเป็นการจำกัดสิทธิของประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม เช่น การประกอบกิจการค้าอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพ การควบคุมการใช้เสียงในที่สาธารณะ การจัดระเบียบการจราจร การจัดสถานที่ขายของให้เป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประเภทต่างๆ เป็นต้น โดยมีวิธีการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนได้ดังนี้

- การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองโดยการจัดทำแผนพัฒนาร่วมกันตั้งแต่ในระดับชุมชน

- การให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารโครงการที่จำเป็นในเขตชุมชน เช่น การสำรวจผู้ยากจน การจัดสภาพแวดล้อมของชุมชน โดยการใช้งบประมาณของเทศบาล การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ แผนพัฒนาของเทศบาล งบประมาณรายจ่ายประจำปี และผลการใช้จ่ายในแต่ละปีงบประมาณ

- การสำรวจความคิดเห็นในโครงการพัฒนาของเทศบาลที่อาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานผลงานของเทศบาลให้ปรากฏเป็นระยะ

5) การปฏิบัติงานของเทศบาลที่ใช้จ่ายงบประมาณจากเงินภาษีของประชาชน ควรดำเนินการอย่างโปร่งใส โดยปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ขณะนี้ มีกรณีที่ผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องพ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากมีพฤติการณ์เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในในสัญญาจ้างกับท้องถิ่นจำนวนหลายราย

4.6 นโยบายและแผนของเทศบาล

4.6.1 นโยบายของเทศบาล

นโยบายของเทศบาล ควรกำหนดให้สอดคล้องกับจังหวัด และนโยบายของประเทศด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากการบริหารงานตามภารกิจของเทศบาลต้องอยู่ใต้กระบวนการตามกฎหมาย กำหนดและนโยบายสำคัญของรัฐบาล ดังนั้น นโยบายของเทศบาลที่ดีสามารถนำไปสู่การบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องกำหนดมาจากปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ปัญหาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนั้นๆ
- 2) นโยบายของผู้บริหารเทศบาล
- 3) สาระสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- 4) กรอบแนวทางการพัฒนาจังหวัด
- 5) บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6) อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7) วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล

8) นโยบายรัฐบาลและนโยบายระดับต่างๆที่เกี่ยวข้อง

การบริหารงานของเทศบาลมีความจำเป็นต้องกำหนดนโยบายของเทศบาล ภายใต้ปัจจัยดังกล่าว ถึงแม้ว่าเทศบาลจะมีอิสระในการกำหนดนโยบาย แต่ก็ต้องคำนึงถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน นโยบายของเทศบาลต้องมีเป้าหมายหลัก เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตการกำหนดนโยบายจึงควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงเจตจำนง แสดงความคิดเห็น หรือชี้ปัญหาอันแท้จริง

4.6.2 การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

แผนพัฒนาเทศบาลเป็นแผนใน 3 ระดับ คือ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนสามปี และแผนการดำเนินการ โดยมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเทศบาล ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคตโดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ การพัฒนาจังหวัด อำเภอ และแผนชุมชนในเขตเทศบาลนั้น

2) แผนพัฒนาสามปี เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของเทศบาลที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้น สำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาสามปีโดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี

3) แผนการดำเนินงาน เป็นแผนการดำเนินงานของเทศบาลที่แสดงถึงรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาและกิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ของเทศบาลประจำปีงบประมาณนั้น

4.7 การจัดองค์กรเทศบาล

การจัดองค์กรเทศบาลเป็นการพิจารณาจากการกำหนดโครงสร้างภายในของเทศบาล โดยนำแนวคิดในการจัดการกิจ หน้าที่ของเทศบาลมาจัดเป็นส่วนราชการของเทศบาล ซึ่งตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการให้เทศบาลกำหนดส่วนราชการเพื่อรองรับอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่กำหนดอำนาจหน้าที่ให้แก่เทศบาล

ในการกำหนดโครงสร้างส่วนราชการ ให้คำนึงถึงความต้องการและความเหมาะสมของเทศบาล โดยมีการแบ่งส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

- 1) สำนักปลัดเทศบาล
- 2) กองหรือส่วนราชการ ซึ่งถือว่ามีความจำเป็นในการบริหารราชการราชการของเทศบาลนั้นๆ ได้แก่
 - (1) กองคลัง
 - (2) กองช่าง
 - (3) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - (4) กองการศึกษา
 - (5) กองวิชาการและแผนงาน
 - (6) กองการประปา
 - (7) กองการแพทย์
 - (8) กองช่างสุขาภิบาล
 - (9) กองสวัสดิการสังคม
 - (10) หน่วยตรวจสอบภายในและแขวง

4.8 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาล

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาล หมายถึง กระบวนการในการวางแผนการสรรหาบุคลากร การใช้บุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการรักษาบุคลากรให้เกิดประโยชน์แก่เทศบาล การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนอัตรากำลัง การกำหนดตำแหน่งและเงินเดือน การสรรหา คัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การทดลองปฏิบัติราชการ การเลื่อนขั้นเงินเดือน สิทธิ สวัสดิการ การบำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

การบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับบุคลากรของเทศบาลเป็นสิ่งสำคัญ เพราะบุคคลดังกล่าวล้วนสัมพันธ์กันและเป็นกำลังที่สำคัญที่จะทำให้การบริหารงานของเทศบาลประสบความสำเร็จมากหรือน้อย การบริหารงานบุคคลของเทศบาลเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ ที่สำคัญได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ได้บัญญัติให้การบริหารงานบุคคลของเทศบาล ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลโดยตรงของฝ่ายประจำ คือ ปลัดเทศบาล ส่วนผู้บริหาร คือ นายกเทศมนตรี

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการบริหารบุคคลของเทศบาล และมีส่วนสำคัญในการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของเทศบาล ให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเพิ่มขึ้น มีส่วนช่วยกำหนดโครงสร้าง อัตรากำลังและประโยชน์ตอบแทนอื่น ให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมแก่รายได้และการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมกับส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัย และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลด้วย

4.9 การบริหารการคลังของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาลได้วางระบบและกำหนดระเบียบวิธีการบริหารงานคลังของเทศบาลออกเป็น 3 ประเด็น คือ

4.9.1 รายรับของเทศบาล

รายรับของเทศบาล ประกอบด้วย รายได้ เงินกู้ และเงินอุดหนุน โดยในส่วนของรายได้ มีทั้งรายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเอง รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บและจัดสรรให้ทั้งหมดและบางส่วน เพื่อพัฒนาท้องถิ่น โดยสามารถแยกเป็นรายได้ประเภทต่างๆ ดังนี้

- 1) ภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บ และภาษีอากรที่เทศบาลจัดเก็บ
- 2) ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาต เช่น ค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะ ค่าใบอนุญาตประกอบกิจการค้า เป็นต้น
- 3) รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล เช่น ค่าเช่าอาคารสถานที่
- 4) รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
- 5) พันธบัตรหรือเงินกู้
- 6) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคลต่างๆ ต้องได้รับอนุญาตจากสภาเทศบาล และอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
- 7) เงินอุดหนุน
- 8) เงินและทรัพย์สินที่มีผู้อุทิศให้

4.9.2 รายจ่ายของเทศบาล

ในการนำเงินรายรับของเทศบาลมาใช้เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เทศบาลดำเนินการโดยจำแนกประเภทของรายจ่ายของเทศบาลออกเป็น 9 ประการ โดยตราเป็นเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย แยกเป็นประเภทตามหมวดรายจ่าย ดังนี้

- 1) เงินเดือน
- 2) ค่าจ้าง
- 3) เงินค่าตอบแทนอื่นๆ
- 4) ค่าใช้สอย
- 5) ค่าวัสดุ
- 6) ค่าครุภัณฑ์
- 7) ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ
- 8) เงินอุดหนุน ซึ่งการจ่ายเงินอุดหนุนและการจ่ายเพื่อลงทุน (เช่นซื้อหุ้นในบริษัท จำกัด เป็นต้น) และจะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาล และการอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัด

9) รายงานอื่นใดตามข้อผูกพันหรือตามที่กฎหมาย หรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

4.9.3 งบประมาณประจำปีของเทศบาล

งบประมาณประจำปีของเทศบาล คือ เอกสารที่แสดงรายรับ-รายจ่ายของเทศบาลในแต่ละปี เทศบาลจะต้องจัดทำประมาณการรายรับ ว่าในแต่ละปีจะมีรายรับมาจากส่วนใด และจะต้องจัดทำประมาณการรายจ่าย ตามหมวดประเภทรายจ่าย และนำโครงการในแผนพัฒนาเทศบาลมากำหนดลงในหมวดต่างๆ เพื่อเป็นการควบคุมงบประมาณให้เป็นไปตามโครงการต่อไป

ในแต่ละปีเทศบาลแต่ละแห่งจะต้องจัดทำงบประมาณประจำปี โดยต้องตราเป็นเทศบัญญัติเสนอต่อสภาเทศบาลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และเมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดลงนามอนุมัติแล้วจึงจะนำไปใช้บริหารต่อไปได้ ปีงบประมาณของเทศบาลนั้นกำหนดไว้ตรงกับปีงบประมาณแผ่นดิน คือ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ถึง วันที่ 30 กันยายน ของปีถัดไป แต่ถ้าหากปีใดเทศบัญญัติงบประมาณออกไม่ทันปีงบประมาณใหม่ก็ให้ใช้เทศบัญญัติงบประมาณของปีที่ล่วงแล้วไปพลางก่อน และจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2541

4.10 การกำกับดูแลเทศบาล

เทศบาลแม้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารที่เป็นอิสระ ได้รับการกระจายอำนาจทางการบริหาร เมืองค์กรและงบประมาณบริหารจัดการเองในระดับหนึ่งก็ตาม เทศบาลก็ยังอยู่ในฐานะที่ต้องขึ้นอยู่กับรัฐบาล ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับเทศบาลจึงยังจำเป็นต้องมีอยู่ในรูปของการใช้อำนาจนิติบัญญัติออกกฎหมายใช้บังคับในรูปของการกำกับดูแลทางการบริหารของเทศบาล ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

4.10.1 การกำกับดูแลตัวบุคคลหรือองค์กร

เทศบาลมีการจัดโครงสร้างภายในโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหาร และในแต่ละส่วนก็จะมีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ทั้งนี้ เพราะสภาเทศบาลหรือฝ่ายบริหารของเทศบาลย่อมมีอำนาจกระทำตามกฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตาม ลำพังองค์กรเพียงอย่างเดียวไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้เอง จึงต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรนั่นเองเป็นผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การกำกับดูแลจึงต้องมีทั้งในส่วนการกำกับดูแลบุคคลและกำกับดูแลองค์กร

1) การกำกับดูแลตัวบุคคล บุคคลธรรมดาที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลว่าอยู่ในสภาเทศบาลในฐานะสมาชิกสภาเทศบาลและพนักงานเทศบาล หรือผู้ดำรงตำแหน่งในฝ่ายบริหาร อันได้แก่ นายกเทศมนตรี ซึ่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ได้กำหนดวิธีการกำกับดูแลบุคคลเหล่านี้ไว้ โดยมีกระบวนการเงื่อนไขแตกต่างกันระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในสภาเทศบาลกับผู้ดำรงตำแหน่งในฝ่ายบริหาร ดังต่อไปนี้

(1) สมาชิกสภาเทศบาล กำกับดูแลโดยผู้ว่าราชการจังหวัด กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีอำนาจสอบสวนและวินิจฉัย หากมีกรณีสงสัยว่าสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดสิ้นสุดลงด้วยเหตุ ดังนี้

ก. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามสำหรับผู้สมัครรับเลือกตั้ง ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล

ข. ขาดประชุมสภาเทศบาลสามครั้งติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันควร

ค. กระทำการอันต้องห้ามตามมาตรา 18 ทวิ

ในกรณีมีข้อสงสัยสมาชิกภาพของสภาเทศบาลผู้ใดสิ้นสุดลงด้วยเหตุใดเหตุหนึ่งข้างต้น ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสอบสวนและวินิจฉัยได้

(2) นายกเทศมนตรี กำกับดูแลโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีอำนาจสั่งให้นายกเทศมนตรีออกจากตำแหน่งได้เมื่อได้รับคำร้องว่านายกเทศมนตรีกระทำการ ดังต่อไปนี้

ก. ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน

ข. ละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่

ค. มีความประพฤติอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่งหรือแก่เทศบาลหรือแก่ราชการ

กระบวนการในการสั่งให้นายกเทศมนตรีออกจากตำแหน่งนี้ เริ่มต้นจากสมาชิกสภาเทศบาลไม่ต่ำกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกที่อยู่ในตำแหน่งยื่นคำร้องต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ว่านายกเทศมนตรีมีพฤติการณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้ว่าราชการจังหวัดจะทำการสอบสวนและเสนอความเห็นไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพร้อมด้วยหลักฐาน รัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยอาจสั่งให้นายกเทศมนตรีออกจากตำแหน่งก็ได้ ในการนี้ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งพักนายกเทศมนตรีในระหว่างการสอบสวนเสียก็ได้ หากเห็นว่าการที่ยอมให้คงอยู่ในตำแหน่งในระหว่างสอบสวนจะเป็นความเสียหายแก่เทศบาล แต่การออกคำสั่งพักนี้ต้องรายงานไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเช่นกัน

2) การกำกับดูแลองค์กร อำนาจในการกำกับดูแลองค์กรของเทศบาลนั้น ได้แก่ อำนาจของส่วนกลาง และภูมิภาคในการยุบสภาท้องถิ่นเมื่อมีเหตุตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ การยุบสภาเทศบาลนั้นเป็นไปเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาลหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม โดยผู้ว่าราชการจังหวัดจะเป็นผู้มีอำนาจเสนอรายงานความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจะเป็นผู้มีอำนาจสั่งยุบสภาเทศบาลได้ ทั้งนี้ ต้องแสดงเหตุผลไว้ในคำสั่งด้วย

4.10.2 การกำกับดูแลการกระทำของเทศบาล

กฎหมายได้กำหนดมาตรการให้ส่วนกลางเข้ามากำกับดูแลการกระทำของเทศบาลใน 2 ลักษณะ คือ

1) อำนาจในการให้ความเห็นชอบ เป็นลักษณะของการควบคุมก่อนการกระทำ เพื่อตรวจสอบและให้ความเห็นชอบก่อนที่จะมีการกระทำนั้นๆ เกิดขึ้น ซึ่ง “การกระทำ” ในที่นี้หมายถึงความรวมถึง การออกกฎ ระเบียบ และการทำนิติกรรมใดๆ ของเทศบาล โดยจะถูกกำกับตามกฎหมายซึ่งแสดงให้เห็นถึงอำนาจของส่วนภูมิภาค คือ นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัด ในการพิจารณาร่างเทศบัญญัติที่สภาเทศบาลมีมติเห็นชอบแล้ว ซึ่งเท่ากับว่าร่างเทศบัญญัติดังกล่าวยังไม่มียกข้อบังคับใช้ในทันที จะต้องส่งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาเสียก่อน

2) อำนาจเพิกถอนหรือระงับการกระทำ ปรากฏอยู่ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 72 ซึ่งให้อำนาจแก่นายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดในอันที่จะสั่งเพิกถอนหรือระงับการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี หากพบว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนั้นมีลักษณะที่จะเสียหายแก่เทศบาลเองหรือเสียหายต่อส่วนราชการ แต่การสั่งเพิกถอนหรือระงับการกระทำดังกล่าวไม่อาจกระทำได้ทันที จะต้องมีการแนะนำตักเตือนก่อน หากเทศบาลไม่ปฏิบัติตาม นายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด จึงจะมีอำนาจสั่งเพิกถอนหรือระงับการกระทำนั้นได้ ต่อจากนั้นให้รับรายงานไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นควร คำสั่งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยอาจออกมาในทางที่เห็นชอบด้วยกับนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งจะมีผลทำให้การกระทำของนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีต้องถูกเพิกถอนหรือถูกระงับไปในที่สุด

5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

5.1 ประวัติความเป็นมา

คลองแห เป็นชุมชนดั้งเดิม ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอปากเหนือ (อำเภอหาดใหญ่ปัจจุบัน) ชุมชนตั้งเมื่อใดไม่ปรากฏ แต่สันนิษฐานจากอาคารบ้านเรือนดั้งเดิม วัด มัสยิด ตลอดจนร่องรอยทางคดีศึกษา น่าจะมีมาหลายชั่วอายุคน คำว่า คลองแห น่าจะเพี้ยนมาจากคำว่า ช้องแห ซึ่งเป็นเครื่องมือในการร้องป่าวประกาศของคนสมัยนั้น ต่อมากลายเป็นคลองแห ตามสำเนียงชาวใต้ มีเรื่องเล่ากันว่า มีคหบดีคนหนึ่งมีจิตศรัทธาแรงกล้าที่จะไปร่วมบูรณะพระ เจดีย์ที่เมืองตามพรลิงค์ (นครศรีธรรมราชปัจจุบัน) ระหว่างเดินทางผ่านมาทางลำน้ำ ก็ดีช้องร้องป่าวประกาศเชิญชาวบ้านนำทรัพย์สินร่วมบริจาคสมทบ ครั้นถึงบริเวณคลองแห ปะเรือที่แล่นสวนมา ได้ความว่ากลับจากบูรณะเจดีย์พระธาตุเรียบร้อยแล้ว

ด้วยความผิดหวังจึงตรอมใจตาย ก่อนตายได้ฝังทรัพย์สินทั้งหมดไว้บริเวณโคกกริมน้ำ เรียกว่า โคนกนาคุ่ม และตั้งจิตอธิษฐานว่า ขอให้บริเวณนี้ภายหลังมีความรุ่งเรือง ประชาชนมีความสามัคคี รักใคร่ปรองดองกัน และอยู่เย็นเป็นสุข หากผู้มีบุญบารมี อยู่ในศีลสัตย์ ซึ่งจะเกิดมาในภายหลัง ขอให้พบทรัพย์สมบัติที่ฝังไว้แล้วให้นำไปทำนุบำรุงศาสนา และสาธารณกุศลพร้อมทั้งแขวนห้องไว้ใกล้ๆ บริเวณดังกล่าว เมื่อมีผู้มาพบห้องบริเวณนั้น จึงเรียกบริเวณนั้นว่า ห้องแห่ และเพี้ยนมาเป็น คลองแห่ ในภายหลัง

ตำบลคลองแห ต่อมาในปี 2538 กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และตำบลคลองแหเจริญรุ่งเรืองตามลำดับ ในปี 2546 จึงได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลเทศบาลตำบลคลอง แห ต่อมาเทศบาลแห่งนี้มีประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามการขยายตัวของเศรษฐกิจ และมีฐานะการคลังเพียงพอที่จะบริหารกิจการกระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลแห่งนี้เป็น เทศบาลเมืองคลองแหโดยให้มีผลนับตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2550 เป็นต้นไป

5.2 ข้อมูลทั่วไป

5.2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองคลองแห

1) เทศบาลเมืองคลองแห ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ยกฐานะขึ้นมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองแห ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 120 ตอนที่ 95 ก เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2546 และปัจจุบันได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย เปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลคลองแหเป็น เทศบาลเมืองคลองแห ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2550 เป็นต้นไป อยู่ห่างจากตัวจังหวัดสงขลาตามเส้นทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 414 (ถนนลพบุรีราเมศวร์) ระยะทาง 27 กิโลเมตร และห่างจากตัวอำเภอหาดใหญ่ไปทางถนนลพบุรีราเมศวร์ (ตอนเข้าเมืองหาดใหญ่) ระยะทาง 10 กิโลเมตร เขตการปกครอง มีเนื้อที่ทั้งหมด 24.50 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 15,312 ไร่ แบ่งเขตการปกครอง ตำบลคลองแห ทั้งตำบล จำนวน 11 หมู่บ้าน (39 ชุมชน)

2) ที่ตั้งและอาณาเขต

สำนักงานเทศบาลเมืองตำบลคลองแห ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของเทศบาลนครหาดใหญ่ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอหาดใหญ่ ประมาณ 10 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูเต่า อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ และเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลน้ำน้อย และเทศบาลเมือง
คอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองคูะเภา องค์การ
บริหารส่วนตำบลแม่ทอม เทศบาลตำบลบ้านหาร เขตอำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา

5.2.2 จำนวนหมู่บ้านและชุมชน

มีทั้งหมด 11 หมู่บ้าน ได้แก่

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านท่าไทร | หมู่ที่ 2 บ้านหนองบัว |
| หมู่ที่ 3 บ้านคลองแห | หมู่ที่ 4 บ้านคลองเตย |
| หมู่ที่ 5 บ้านป่ากัน | หมู่ที่ 6 บ้านหนองนายขี้ |
| หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งปราบ | หมู่ที่ 8 บ้านท่าช้าง |
| หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งน้ำ | หมู่ที่ 10 บ้านหนองทราย |
| หมู่ที่ 11 บ้านเกาะหมี่ | |

ชุมชนจำนวน 39 ชุมชน ได้แก่

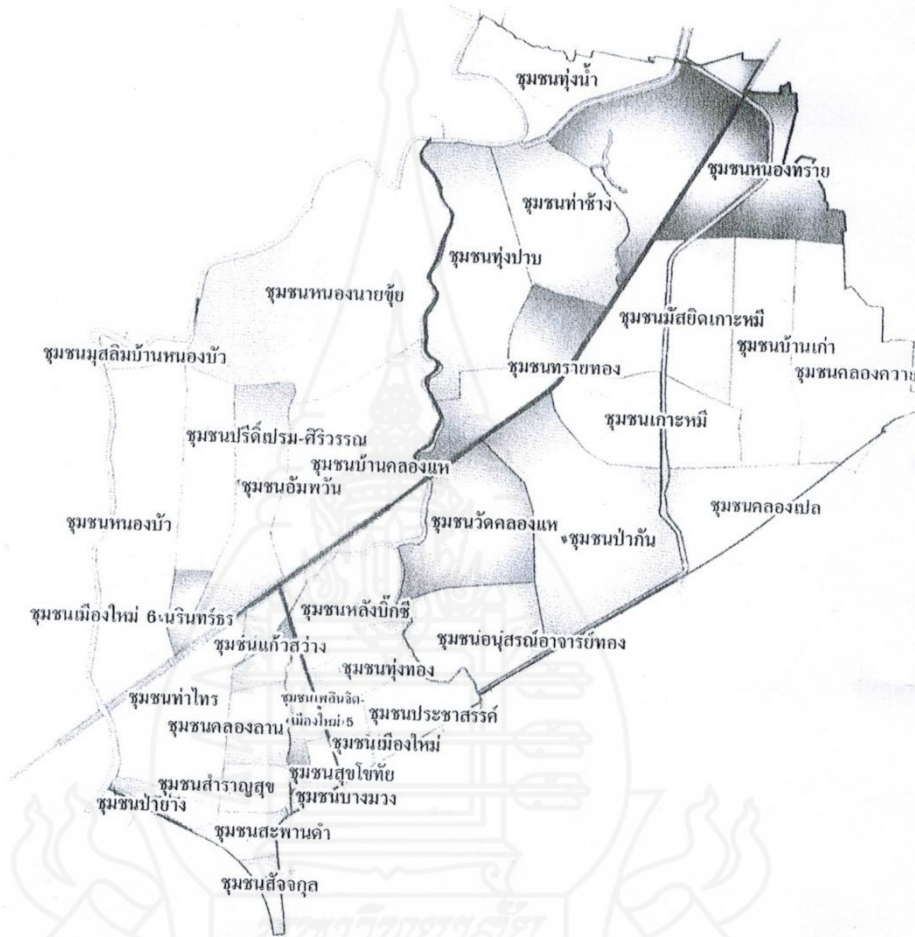
- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| (1) ชุมชนท่าไทร | (2) ชุมชนสะพานดำ |
| (3) ชุมชนป่ายาง | (4) ชุมชนสำราญสุข |
| (5) ชุมชนสัจจกุล | (6) ชุมชนคลองลาน |
| (7) ชุมชนแก้วสว่าง | (8) ชุมชนหนองบัว |
| (9) ชุมชนมุสลิมหนองบัว | (10) ชุมชนเมืองใหม่ 6 นรินทร์ธร |
| (11) ชุมชนปรีดีเปรม-ศิริวรรณ | (12) ชุมชนบ้านคลองแห |
| (13) ชุมชนบ้านคลองแห 2 | (14) ชุมชนอัมพวัน |
| (15) ชุมชนสุขโขทัย | (16) ชุมชนหลังบึงซี |
| (17) ชุมชนทุ่งทอง | (18) ชุมชนเมืองใหม่ |
| (19) ชุมชนประชาสรรค์ | (20) ชุมชนวัดคลองแห |
| (21) ชุมชนบ้านเอื้ออาทร (คลองแห) | (22) ชุมชนอนุสรณ์อาจารย์ทอง |
| (23) ชุมชนเพลินจิต-เมืองใหม่ 5 | (24) ชุมชนบางม่วง |
| (25) ชุมชนคลองเปล | (26) ชุมชนป่ากัน |
| (27) ชุมชนหลากำนัน | (28) ชุมชนหนองนายขี้ยก |
| (29) ชุมชนหนองนายขี้ตก | (30) ชุมชนทุ่งปราบ |
| (31) ชุมชนทรายทอง | (32) ชุมชนท่าช้าง |
| (33) ชุมชนทุ่งน้ำ | (34) ชุมชนหนองทราย |
| (35) ชุมชนเกาะหมี่ | (36) ชุมชนศิลาทอง |

(37) ชุมชนมัธยมศึกษากะหมี่

(38) ชุมชนบ้านเก่า

(39) ชุมชนคลองควาย

แผนที่เทศบาลเมือง คลองแห



ภาพที่ 2.2 แสดงแผนที่เทศบาลเมืองคลองแห

5.2.3 สภาพทางเศรษฐกิจ

1) อาชีพ

เกษตรกร 55.45 %

รับจ้าง 29.85 %

ค้าขาย 11.70 %

อื่นๆ 3 %

2) หน่วยธุรกิจในพื้นที่เทศบาล

(1) ธนาคาร 9 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาบึงขี้ สาขาลพบุรี ราชบุรีและสาขาตลาดพงศ์เจริญ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบึงขี้ ธนาคารกสิกรไทย สาขาลพบุรีราชบุรี ธนาคารกรุงไทย สาขาบึงขี้ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาบึงขี้ ธนาคารออมสิน สาขาลพบุรีราชบุรี และธนาคารทหารไทย สาขาบึงขี้

(2) ปั้มน้ำมัน 7 แห่ง

(3) ห้างสรรพสินค้า 1 แห่ง ได้แก่ ห้างบึงขี้ สาขาหาดใหญ่

(4) ตลาดสด 3 แห่ง ได้แก่ ตลาดเกาะหมี่ ตลาดเพิ่มทรัพย์ และตลาด

พงษ์เจริญ

(5) ตลาดน้ำ 1 แห่ง ได้แก่ ตลาดน้ำคลองแห

(6) รีสอร์ท จำนวน 11 แห่ง ได้แก่

เกาะหมี่รีสอร์ท

คันทรี่รีสอร์ท

คุณนายรีสอร์ท

ท่าไทรรีสอร์ท

บ้านต้นไม้รีสอร์ท

บวมพอเรสท์รีสอร์ท

ลพบุรีรีสอร์ท

วินรีสอร์ท

สำราญสุขรีสอร์ท

เหมือนฝันรีสอร์ท

นายตะวันรีสอร์ท

5.2.4 สภาพทางสังคม การศึกษา

1) สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองคลองแห

(1) ระดับประถมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่

โรงเรียนเทศบาล 1 (อนุบาลอัจฉริยะ)

(2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 5 แห่ง ได้แก่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าไทร

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทุ่งน้ำ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนเกณฑ์วัดคลองแห

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเกาะหมี่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองนายซ้อย

2) สถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

(1) ระดับประถมศึกษา 5 แห่ง ได้แก่

โรงเรียนบ้านทุ่งน้ำ

โรงเรียนบ้านหนองนายซ้อย

โรงเรียนบ้านเกาะหมี่

โรงเรียนวัดคลองแห

โรงเรียนบ้านท่าไทร

(2) โรงเรียนมัธยมขยายโอกาส 1 แห่งได้แก่

โรงเรียนบ้านเกาะหมี่

3) สถานศึกษาเอกชน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเอกชน

โรงเรียนอนุบาลสวัสดิ์บวร (ชุมชนหลังบักซี)

โรงเรียนส่งเสริมศาสนาวินิตามูลนิธิ (ชุมชนคลองควาย)

โรงเรียนสอนศาสนาอัสมาอีหะฮ์ (ชุมชนสะพานดำ)

โรงเรียนนุรุลมุฮัมมัดียะ (สอนศาสนา) (ชุมชนสำราญสุข)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านองครักษ์ (ชุมชนสำราญสุข)

โรงเรียนพัศฐ์ลูมูบิน (ชุมชนบ้านคลองแห)

สถานรับเลี้ยงเด็กบ้านฤทธิศิริ (ชุมชนบ้านคลองแห)

สถานรับเลี้ยงเด็กบ้านคุณครูฉวย (ชุมชนบ้านคลองแห)

สถานรับเลี้ยงเด็กสามพี่น้องเนิร์สเซอร์รี่ (ชุมชนบ้านคลองแห)

โรงเรียนฟรุอินมัสดิอันซอรุดดีน (ชุมชนบางม่วง)

โรงเรียนฟรุอินอัลมชะห์ (ชุมชนท่าช้าง)

โรงเรียนฟรุอินอัลมาดีนาตุลมุเนาวาเราะฮ์ (ชุมชนทุ่งน้ำ)

โรงเรียนฟรุอินมัสดิยาตุลอิสลาม (หนองบ่อ) ๖ชุมชนหนองทราย)

โรงเรียนฟรุอินมัสดิบ้านหนองทราย (ชุมชนหนองทราย)

โรงเรียนฟรุอินมัสดินูรุลกอมาเรียฮ์ (ชุมชนมัสดิเกาะหมี่)

โรงเรียนสอนกีรอติสำหรับเยาวชน

4) สถาบันและองค์กรทางศาสนา

(1) วัด/สำนักสงฆ์ 5 แห่งได้แก่

วัดคลองแห

วัดอัมพวัน

สำนักสงฆ์โตนดแสงทอง

สำนักสงฆ์ทรายทอง

สำนักสงฆ์แก้วสว่างอารมณ์

(2) มัสยิด/บิลาเย 15 แห่งได้แก่

มัสยิดสลามัด (ชุมชนสะพานดำ)

มัสยิดสำราญสุข (ชุมชนสำราญสุข)

มัสยิดบ้านทุ่งน้ำ (ชุมชนบ้านทุ่งน้ำ)

มัสยิดอัลซอริสสุนนะฮ์ (ชุมชนบ้านเก่า)

มัสยิดนุร (ชุมชนมุสลิมบ้านหนองบัว)

มัสยิดดิเนียตุลอิสลาม (หนองบ่อ) (ชุมชนหนองทราย)

มัสยิดรียาดุสซอริฮีม (ชุมชนหนองทราย)

มัสยิดกลางประจำจังหวัดสงขลา (ชุมชนหนองทราย)

มัสยิดฟัตฮุลมุบีน (ชุมชนบ้านคลองแห)

มัสยิดนุรุลกอมาเรียฮ์ (ชุมชนมัสยิดเกาะหมี่)

มัสยิดอันซอรุดดีน (ชุมชนบางม่วง)

มัสยิดอัลมัซหะห์ (ชุมชนท่าช้าง)

บิลาเยเซาะมุฮำมาดี (ชุมชนสัจกุล)

บิลาเยคลองควาย (ชุมชนคลองควาย)

บิลาเยโต๊ะครุหมัด (ชุมชนบ้านเก่า)

ส่วนราชการอื่นที่ตั้งในพื้นที่ 1 แห่ง

สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่

สาธารณสุข สถานพยาบาล 2 แห่งได้แก่

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองแห

ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองคลองแห

ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 2 แห่งได้แก่

ในห้างบิ๊กซี

อาคารสุโขทัย

5.2.5 การบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคม

พื้นที่ของสำนักงานเทศบาลตำบลคลองแห เป็นชุมชนชานเมืองติดต่อเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ส่วนหนึ่ง มีถนนสายหลักสำคัญ 1 สายคือ ถนนลพบุรีราเมศวร์ และถนนสายรอง เช่น

(1) ถนนกรมทางหลวงชนบทสายบ้านเกาะหมี่(ถนนกาญจนาเรศวร์)

(2) ถนนกรมทางหลวงชนบทบ้านหนองบัว(ถนนอัมพวัน)

- (3) ถนนกรมทางหลวงชนบท สายบ้านคลองเตย- บ้านใต้
(ถนนคลองแห-คูเต่า)
 - (4) ถนนกรมทางหลวงชนบท สายบ้านท่าไทร - บางหยี
 - (5) ถนนลาดยาง สายประชาร่วมใจ
 - (6) ถนนลาดยาง สายประชาชื่นใจ
 - (7) ถนนลาดยาง สายร่วมอุทิศ
 - (8) ถนนลาดยาง สายนารังนก
 - (9) ถนนคสล. สายทุ่งคู
 - (10) ถนนคสล. สายหนองมูล
 - (11) ถนนคสล. สายประถมศึกษา
 - (12) ถนนลูกรัง สายคึกฤทธิ์ ถนนลูกรัง สายคลองเตย
- 2) การโทรคมนาคม
ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขเอกชน 1 แห่ง
- 3) การไฟฟ้า
มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน และมีประชากรผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 95
- 4) แหล่งน้ำธรรมชาติ
คลอง จำนวน 6 สายได้แก่
- | | |
|--------------------------------|--------------|
| คลองแห | คลองอู่ตะเภา |
| คลองลำห้วย | คลองลาน |
| คลองด้วน | คลองเตย |
| บึง,หนอง และอื่นๆ 8 แห่งได้แก่ | |
| หนองหาน | หนองทราย |
| หนองยี่ไร | หนองโอน |
| หนองแกน | หนองยุง |
| หนองมูล | หนองโพรง |

5.2.6 นโยบายคณะผู้บริหารเทศบาล

1) นโยบายด้านสังคม

(1) ส่งเสริมสถาบันครอบครัวให้เข้มแข็งเป็นสถาบันหลักของสังคมโดยร่วมกับสถาบันทางการศึกษา สถาบันการศึกษา และสถาบันทางสังคมอื่นๆ ในการปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกที่ดี รวมทั้งเปิดพื้นที่สาธารณะให้เด็กและเยาวชนได้แสดงออกอย่างสร้างสรรค์

(2) ร่วมมือป้องกัน ปรามปราม แก้ปัญหาเสพติด

(3) ให้การสงเคราะห์และสนับสนุนผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ ผู้พิการ หรือ

ทุพพลภาพ

(4) ส่งเสริม สนับสนุน ฟื้นฟู อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ปะเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และต่อยอดการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมที่เป็นวิถีชีวิต ค่านิยมที่ดีงาม และความเป็นไทย เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาสังคม พัฒนาการท่องเที่ยว

(5) ส่งเสริมการกีฬาเพื่อสุขภาพ โดยการเสริมสร้างโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มได้ออกกำลังกายและเล่นกีฬา สนับสนุนให้เด็ก เยาวชน และประชาชนเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาในระดับท้องถิ่น ระดับเขต ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ ตามความสามารถของเด็กและเยาวชน ต่อยอดสู่ความเป็นเลิศ

2) นโยบายทางการศึกษา

พัฒนาความก้าวหน้าของโรงเรียนและบุคลากรทางการศึกษา และพัฒนาเสริมสร้างเด็กคลองแห ตลอดจนประชาชนทุกคนให้มีความรู้ดี สุขภาพดี จิตใจดี อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข และประสบความสำเร็จ และพัฒนาคลองแหสู่ความเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เพราะการศึกษาสร้างคน สร้างชุมชน และสร้างชาติ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ และดำเนินงาน ดังนี้

(1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ใช้หลักศาสนาในการดำรงชีวิต เพื่อสร้างคุณธรรม จริยธรรม

(2) สนับสนุนกิจกรรมสถานศึกษา

(3) ส่งเสริมการจัดการด้านการศึกษา และกระบวนการเรียนรู้ที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

(4) เน้นคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความเที่ยงตรงในการบริหารจัดการสถานศึกษา

(5) พัฒนาระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีทางการศึกษา

(6) จัดตั้งคณะกรรมการบริหารหลักสูตรสถานศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย นักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษา นักจิตวิทยา และบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา เพื่อจัดทำหลักสูตรที่มีความเหมาะสมกับการพัฒนาศัภยภาพของเด็กตามวัย และเป็นหลักสูตรสอดคล้องกับวิถีชีวิตท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้เด็กคลองแหได้เติบโตเป็นคนดี มีคุณธรรม และเป็นคนเก่ง สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

3) นโยบายสาธารณสุข

(1) จัดตั้งสถานบริการในรูปแบบของคลินิกหรือโรงพยาบาลเพื่อให้บริการ โดยมีบุคลากรต่างๆ เช่น แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และอื่นๆ

(2) จัดตั้งระบบการให้บริการเชิงรุก เช่น หน่วยตรวจสุขภาพตามชุมชน คลินิกเคลื่อนที่ให้บริการถึงบ้านและชุมชน รถพยาบาลฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่ประสบอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ

(3) จัดอบรมและเพิ่มศักยภาพแก่บุคลากรทางสาธารณสุข เช่น อสม. เป็นการยกระดับความรู้ความสามารถ เพื่อปรับเป็น “หมอน้อย” และกำหนดค่าตอบแทนให้

(4) ส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นเมืองที่สะอาด สวยงาม ปราศจากมลภาวะ

(5) ส่งเสริมและพัฒนาระบบการให้บริการด้านสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และครอบคลุมทุกพื้นที่

(6) ส่งเสริมและรณรงค์การแก้ปัญหายาเสพติด

(7) ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชนเรื่องสาธารณสุขพื้นฐาน

(8) สนับสนุนกิจกรรมคุ้มครองและสร้างเสริมสุขภาพให้ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี

4) นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน

พัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มความสะอาดสบายแก่ประชาชนชาวคลองแหทุกคน โดยจัดให้มีน้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี คูคลองสะอาด การจราจรสะดวก และปลอดภัย ดังนี้

(1) ปรับปรุงถนน ตรอกซอย ทางเท้า คูระบายน้ำ และขยายเส้นทางจราจร ไฟฟ้า ประปา ให้ได้มาตรฐานครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว และเพื่อเป็นการช่วยส่งเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว

(2) พัฒนาสถานที่สำคัญให้เป็นแหล่งเรียนรู้ และสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดใจนักท่องเที่ยว

(3) ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์โดยรวมให้มีความร่มรื่น สวยงาม เพื่อให้เป็นเมืองน่าอยู่ น่าอาศัย

(4) จัดตั้งศูนย์กีฬาของชุมชน เพื่อให้เด็ก เยาวชน และประชาชนชาวคลองแหได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันจากสิ่งเสพติดในชุมชน

5) นโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

(1) ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการป้องกันอาชญากรรมและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนและท้องถิ่นของตนเอง โดยมีชุดรักษาความปลอดภัยประจำชุมชน

(2) เสริมสร้างประสิทธิภาพ ศักยภาพของบุคลากร และเครื่องมือเครื่องใช้ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(3) เพิ่มขีดศักยภาพและขีดความสามารถของชุดอาสาต่างๆในท้องถิ่น

6) นโยบายด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

มุ่งเน้นให้ประชาชนชาวคลองแหทุกคนได้รับการบริการที่เป็นเลิศ และเท่าเทียมกันด้วยการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

(1) ยึดหลักการบริหารแบบธรรมาภิบาลเป็นแนวทางการบริหารจัดการ

(2) ยึดแผนงานเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน กระจายทรัพยากรอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

(3) การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพได้มาตรฐาน

(4) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน และบริการประชาชน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

(5) พัฒนาบุคลากร ยกกระดับให้มีความรู้ ความสามารถ ทันต่อวิทยาการ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(6) ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service)

(7) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารของเทศบาล

5.2.7 วิสัยทัศน์ของเทศบาลเมืองคลองแห

“ให้ชาวคลองแหรู้สึกถึงความสุขที่เกิดขึ้นได้แบบยั่งยืน”

5.2.8 ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองคลองแห

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 1

ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี

แนวทางการพัฒนา

1. การส่งเสริมอาชีพ

2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรี เด็ก

3. ส่งเสริมและพัฒนาการบริการสาธารณสุขและสุขภาพอนามัยของประชาชน

อย่างทั่วถึง

4. การแก้ไขปัญหายาเสพติด

5. ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

6. การแก้ไขปัญหาประชากรแฝง

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 2

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน และการบริการสาธารณะ
ที่เพียงพอ ทันสมัย

แนวทางการพัฒนา

1. ก่อสร้าง ปรับปรุงถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ ทำเทียบเรือให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอ
2. ด้านระบบผังเมือง การควบคุมอาคาร ระบบสาธารณสุขภิภาค และระบบสาธารณสุขการ ครอบคลุมและได้มาตรฐาน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 3

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และการส่งเสริมการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนา

1. เสริมสร้างสมรรถนะเศรษฐกิจชุมชนและพัฒนารายได้ยั่งยืน
2. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
3. พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 4

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา
ท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐาน
2. ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษา การสร้างสวนสุขภาพและสถานที่เล่นกีฬา/สนามกีฬา/สวนสาธารณะ
3. สนับสนุน ส่งเสริม บำรุงรักษาศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 5

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้ และใช้ชีวิตร่วมกับธรรมชาติอย่างอนุรักษ์

2. พัฒนาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างเต็ม
ประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 6

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริม พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม
และจริยธรรม เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน
2. พัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ สถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการประชาชน
เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม
3. ส่งเสริมให้มีกิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการเปิดช่องทาง
รับฟังความคิดเห็น และร่วมตรวจสอบ เพื่อเกิดการบริการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
4. การแก้ไขปัญหาประชากรแฝง

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง การประเมินผลดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา ผู้ศึกษา มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทรงชัย ศิวะบุญญ์ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน” การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน ในด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านประชาชน ผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) ผลการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน บรรลุเป้าหมายภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ผลงานคะแนนคิดเป็นร้อยละ 100.69 ของเป้าหมายเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5 บรรลุเป้าหมายมากที่สุด ด้านลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ด้านกระบวนการภายใน การผลิต และส่งมอบผลิตภัณฑ์ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน พนักงานเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านการเรียนรู้และพัฒนา พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 2) ปัญหาที่พบ คือ ด้านการเงิน ปริมาณเงินฝากลดลงมาก ด้านลูกค้า พบว่า อาคารพื้นที่บริการลูกค้าไม่สะดวก ด้านกระบวนการภายใน ระบบเทคโนโลยีขัดข้องล่าช้า กฎเกณฑ์ไม่ยืดหยุ่น ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา การปรับขึ้น

เลื่อนตำแหน่งยังไม่เป็นธรรม 3) ข้อเสนอแนะด้านการเงิน ขยายเงินฝากให้บรรลุเป้าหมาย ไตรมาส 3 ด้านลูกค้า ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้เพียงพอ ขยายจุดบริการ เพิ่มเครื่อง ATM. ด้านกระบวนการภายใน เพิ่มช่องทางบริการและลดขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา หัวหน้างานต้องส่งเสริมการฝึกอบรมและสนับสนุนความก้าวหน้าพนักงานด้วยความเป็นธรรมและควรนำมุมมองด้านคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานมาเป็นมุมมองที่ 5 เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารมีความครอบคลุมและบรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

สุรชัย ประนมศรี (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก” การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ใน 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร 2) ศึกษาปัญหาในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก 3) เพื่อแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการปฏิบัติด้านการเงิน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ มีรายรับมากกว่ารายจ่ายทุกปีงบประมาณตั้งแต่ปีงบประมาณ 2549-2552 โดยรายรับที่สูงกว่ารายจ่ายเกิดจากเงินอุดหนุนจากภาครัฐ ด้านกระบวนการภายใน มีเกณฑ์การดำเนินงานได้คะแนนร้อยละ 91.76 อยู่ในระดับดี ด้านประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ มีการพัฒนาบุคลากรเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับดี 2) ปัญหาของการดำเนินงานด้านการเงิน รายได้ที่จัดเก็บไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนพัฒนาให้ครบทุกโครงการ ปัญหาด้านกระบวนการภายใน การจัดดำเนินโครงการ ไม่สอดคล้องกับขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการครบถ้วนตามแผนปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนยังขาดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะยังไม่มี ความเข้าใจในการจัดอบรมสัมมนาว่าต้องการให้เกิดผลเช่นไร ขวัญและกำลังใจก็เป็นผลต่อปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ 3) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการเงิน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะควรมีการวางแผนการใช้จ่ายให้ตรงตามความจำเป็นเร่งด่วนของท้องถิ่น ด้านกระบวนการภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะควรถูกกำหนดแนวทางมีการระดมความคิดเห็นของประชาชน เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา โดยคำนึงถึงศักยภาพของขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะอย่างแท้จริง ควรมีการตรวจสอบ ความจำเป็นและคุ้มค่าของโครงการ ด้านประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะควรมีการเพิ่ม

ขีดความสามารถของบุคลากรอยู่เสมอโดยจัดให้มีการฝึกอบรม ตลอดจนฝึกทักษะในการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ให้ทันต่อเหตุการณ์ มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้อยู่เสมอ สวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานก็มีส่วนสำคัญในการเติบโตขององค์การ

กิตติศักดิ์ เครือวงศ์ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในองค์การ ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์การ 2) ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านการเงิน อยู่ในเกณฑ์ดี ด้านกระบวนการภายในองค์การ อยู่ในเกณฑ์ดี ด้านประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์การอยู่ในเกณฑ์ดี 2) ปัญหาของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้มพบว่า ปัญหาด้านการเงิน รายได้ที่จัดเก็บยังไม่เพียงพอ ต้องปรับปรุงการจัดเก็บภาษี ต้องรอเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์การ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ สถานที่มีความคับแคบ และควรให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ด้านการเรียนรู้ และพัฒนาองค์การ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้ตลอดเวลา ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการเงิน ต้องมีการวางแผนการใช้จ่ายเงิน ด้านกระบวนการภายในองค์การ ต้องมีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล ด้านประชาชนผู้รับบริการ ต้องให้ประชาชนเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ของตน ปรับปรุงอาคารสถานที่ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์การ ต้องมีการส่งเสริมด้านสวัสดิการ การฝึกอบรมสัมมนา และยกระดับเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สุพิชญ์ชญา ผลชี (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาว 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในองค์การ ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์การ 2) ศึกษาปัญหาการดำเนินงานและเสนอแนะแนวทางจัดการปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านการเงิน งบประมาณรายรับ-รายจ่ายของการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2554 และ 2555 มียอดรายรับ เท่ากับรายจ่าย เพราะทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาวงมีนโยบายจัดสรร รายรับและรายจ่ายให้เท่ากัน ด้านกระบวนการภายใน ได้คะแนนการประเมินร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับดี ด้านประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาวง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 อยู่ในระดับน้อย ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร ได้คะแนนประเมิน 35 คะแนน จากคะแนนเต็ม 35 คะแนน แสดงว่า มีการพัฒนาบุคลากร เพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับดี 2) ปัญหาในการดำเนินงาน ด้านการเงิน ปี 2554 และ 2555 มียอดรายรับเท่ากับรายจ่าย ทำให้ไม่มีเงินสำรองเหลือไว้ใช้จ่ายในเวลาฉุกเฉิน ด้านกระบวนการภายในขององค์การ ต้องปรับปรุงในเรื่องการจัดเก็บรายได้ ด้านประชาชนผู้รับบริการ ขาดความทันสมัยของเครื่องมือ การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนมีความล่าช้าและขาดความมั่นคงของอาคารสำนักงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กรอยู่ในระดับดี 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน ด้านการเงิน ควรมีการควบคุมค่าใช้จ่ายไม่ให้สูงเกินไปกว่ารายรับ เพื่อที่จะได้เก็บเงินสำรองไว้ใช้จ่ายในเวลาฉุกเฉิน ด้านกระบวนการภายในขององค์การ ต้องมีการปรับปรุงในเรื่องการจัดเก็บรายได้ให้ดีขึ้น เช่น ต้องมีการจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และนำแผนที่ภาษีไปใช้ ประกอบการประเมินภาษีด้วย เพื่อที่จะได้มีเงินเพียงพอที่จะนำมาพัฒนาท้องถิ่น ด้านประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาวง ต้องให้ความสนใจในการให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ ควรดำเนินการทำงานด้วยความรวดเร็ว มีการสร้างหรือหาเครื่องมือในการให้บริการ มีความทันสมัยขึ้น ควรมีการดูแลซ่อมแซมความมั่นคงของตัวอาคารตลอดเวลา ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาวงควรส่งเสริมด้านสวัสดิการ การฝึกอบรม ตลอดจนฝึกทักษะในการใช้เครื่องมือต่างๆ ให้ทันสมัยกับผู้ปฏิบัติงาน

พุทธพงษ์ สุขสบาย (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของการบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท” การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านกระบวนการภายใน และด้านประชาชนผู้รับบริการ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านกระบวนการภายใน และด้านประชาชนผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการดำเนินการด้านกระบวนการภายใน มีเกณฑ์การดำเนินการได้คะแนนร้อยละ 71.76 อยู่ในระดับดี ด้านประชากรผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อยู่ในระดับ ปานกลาง 2) แนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินการ ด้านกระบวนการภายใน ควรแก้ไขการดำเนินงานภายใน โดยเฉพาะด้านการกันเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยผู้บริหารควรมีวินัยในการจ่ายเงินงบประมาณและตั้ง

งบประมาณในการจ่ายเงินประจำปีให้รัดกุม ด้านประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน ควรดำเนินการแก้ไขและพัฒนา ดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่ ด้านความพึงพอใจต่อการบริการ ควรจัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านความพึงพอใจในภาพลักษณ์โดยรวมของ อบต. ผู้บริหารควรกำชับให้พนักงานส่วนตำบล ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบัง จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ตามแบบประเมินผลดุลยภาพ (Balanced Scorecard) โดยทำการประเมินใน 4 มิติ คือ มิติด้านการเงิน มิติด้านกระบวนการภายในขององค์กร มิติด้านประชาชนผู้รับบริการ และมิติด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารรายงานทางการเงินและข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ในปีงบประมาณ 2554 ถึง ปีงบประมาณ 2556 เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านการเงิน และได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านกระบวนการภายในขององค์กร และการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร ตลอดจนได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามประชาชนในพื้นที่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการศึกษาได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ

1. การศึกษาเชิงคุณภาพ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดย

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น รายงานทางการเงิน ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ในปีงบประมาณ 2554 ถึง ปีงบประมาณ 2556 และการสัมภาษณ์บุคลากรของเทศบาลเมืองคลองแห จำนวน 10 คน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และวิเคราะห์สรุปข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร เช่น เอกสารรายงานทางการเงิน และข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ในปีงบประมาณ 2554 ถึง ปีงบประมาณ 2556

2. การศึกษาเชิงปริมาณ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยตามลำดับ คือ

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

- 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
 2.4 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล
 2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 ดังมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยประชากรที่เป็นคณะผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 10 คน ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี 5 คน ปลัดเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองคลองแห 5 คน และประชาชนทั้งหมด จำนวน 11 หมู่บ้าน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาทั้งสิ้น 24,477 คน ดังรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ลำดับหมู่บ้าน	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
1	บ้านท่าไทร	6,109
2	บ้านหนองบัว	1,298
3	บ้านคลองแห	1,884
4	บ้านคลองเตย	7,592
5	บ้านป่ากั้น	1,992
6	บ้านหนองนายซุย	1,194
7	บ้านทุ่งปาย	575
8	บ้านท่าช้าง	364
9	บ้านทุ่งน้ำ	538
10	บ้านหนองทราย	514
11	บ้านเกาะหมี่	2,417
รวม 11 หมู่บ้าน		24,477

ข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์ 2557

2.2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ผู้ศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 24,477 คน โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{ขนาดของประชากร} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง} \end{aligned}$$

จากจำนวนประชากรแทนค่าสูตร ได้ คือ

$$\begin{aligned} N &= \frac{24,477}{1+24,477(0.05)^2} \\ &= \frac{24,477}{1+61.19} \\ &= 393.57 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่าง = 394 ตัวอย่าง

ในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 394 ตัวอย่างนี้ สามารถแยกส่วนแบ่งของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในแต่ละหมู่บ้านทั้ง 11 หมู่บ้าน ตามสูตรการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า คือ

$$\text{กลุ่มตัวอย่างแบ่งตามโควต้า} = \frac{\text{จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง } \mathbf{X} \text{ ขนาดทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

จากตารางจำนวนของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง หมู่ที่ 1 การแบ่งตัวอย่างตามโควต้า ของ หมู่ที่ 1 บ้านท่าไทร จะได้ส่วนแบ่งเท่ากับ

$$\begin{aligned} \text{ส่วนแบ่งกลุ่ม} &= \frac{6,109 \times 394}{24,477} \\ &= 98.34 \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้น โควต้าของหมู่ที่ 1 บ้านท่าไทร สามารถมีกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 98 กลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ลำดับหมู่บ้าน	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวนส่วนแบ่งของกลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านท่าไทร	6,109	98
2	บ้านหนองบัว	1,298	21
3	บ้านคลองแห	1,884	30
4	บ้านคลองเตย	7,592	122
5	บ้านปากัน	1,992	32
6	บ้านหนองนายขุย	1,194	19
7	บ้านทุ่งปราบ	575	9
8	บ้านท่าช้าง	364	7
9	บ้านทุ่งน้ำ	538	9
10	บ้านหนองทราย	514	8
11	บ้านเกาะหมี่	2,417	39
รวม		24,477	394

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ 3 ฉบับ คือ

2.2.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน เกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านประชาชนผู้รับบริการโดยสอบถามจากประชาชนทั้ง 11 หมู่บ้าน จำนวน 394 ชุดคำถาม ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

แบบสอบถามนี้ใช้เกณฑ์ และเลือกแนวคิดวิธีการของลิเคอร์ท (Likert Model) ซึ่งเป็นแบบวัดที่ใช้วิธีการประมาณค่ารวม (the method of summated rating) และใช้หน่วยความเบี่ยงเบนมาตรฐานมาเป็นเกณฑ์ในการประมาณความเข้มของทัศนคติ ความเห็น หรือเจตคติที่มีต่อเรื่องต่างๆ ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด 2543: 163-165) นำมาปรับปรุง มีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00-1.50	ระดับน้อยมาก
1.51-2.50	ระดับน้อย
2.51-3.50	ระดับปานกลาง
3.51-4.50	ระดับดี
4.51-5.00	ระดับดีมาก

2.2.1 แบบประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในกรอบแนวคิดด้านกระบวนการภายในองค์กร และในด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังนี้

- ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึงเกณฑ์ ดีมาก
- ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึงเกณฑ์ ดี
- ระดับคะแนน 1 คะแนน หมายถึงเกณฑ์ พอใช้
- ระดับคะแนน 0 คะแนน หมายถึงเกณฑ์ ต้องปรับปรุง

โดยปรับปรุงจากแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2556 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

2.2.3 แบบสัมภาษณ์ คณะผู้บริหาร ปลัดเทศบาลและหัวหน้าส่วนราชการของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยเป็นคำถาม เพื่อสอบถามถึงปัญหาของการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ตลอดจนคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานทั้งด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในองค์กร และด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

2.2.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และขั้นตอนการวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาข้อมูลจากหลักการ แนวคิด และทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนศึกษาแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแนวทางในการกำหนดแบบประเมินผลการดำเนินงาน
- 2) นำข้อมูลเบื้องต้นของเทศบาลเมืองคลองแห มาประมวลเป็นคำถาม เพื่อสะท้อนถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อเทศบาลเมืองคลองแห
- 3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ตรวจสอบพร้อมปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
- 4) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

- นายสามารถ เพ็ชรพยาบาล การศึกษามหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำปาง จังหวัดสงขลา

- นายนิยม บุญรัมย์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง นิตกร 6ว เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำปาง จังหวัดสงขลา

- นางนงเยาว์ สังข์สร การศึกษามหาบัณฑิต ภาษาไทย มหาวิทยาลัยทักษิณ ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านหินผุด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2

5) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษาและโครงสร้าง ได้นำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ ไปคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item objective Congruence) ผลที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ 0.88 ซึ่งค่าดัชนีสอดคล้องเท่ากับ หรือมากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามตรงตามเนื้อหาแล้ว นำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมชัดเจนยิ่งขึ้น

6) นำแบบสอบถามมาทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพื้นที่เทศบาลเมืองอื่น ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มประชากรที่ศึกษาจำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจสอบความเชื่อมั่นในการวัดโดยการใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alphacoefficient) ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.93

7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงของเนื้อหา ไปใช้กับประชากร กลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย เป็นการเก็บรวบรวมจากภาคสนาม และจากเอกสาร รายงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาทั้งหมด 394 ชุด เพื่อใช้สอบถามประชาชนเทศบาลเมืองคลองแห ทั้ง 11 หมู่บ้าน โดยได้แบบสอบถามกลับคืนจำนวน 394 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แหล่งข้อมูลที่เก็บจากภาคสนาม โดยจัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชน จำนวน 11 หมู่บ้าน ผู้ศึกษาวิจัยทำการชี้แจงการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจ แล้วจึงมอบแบบสอบถามให้ตอบ โดยกำหนดระยะเวลาให้ตอบแบบสอบถาม 3 วัน เพื่อป้องกันการสูญหายของแบบสอบถาม แล้วจึงเก็บแบบสอบถามคืนมาดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป รวมทั้งการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อสอบถามทัศนคติของคณะผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองคลองแห เกี่ยวกับสถานการณ์ที่ศึกษา โดยผู้ศึกษาวิจัยอาศัยวิธีการสนทนาซักถามผู้ให้สัมภาษณ์แบบเผชิญหน้ากัน (face-to-face) เป็นรายบุคคล

(ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ 2548: 59-160) ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้บอกวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสัมภาษณ์ และการนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้สัมภาษณ์

2.4 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยใช้การประมวลผลแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผล และแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา นั้น ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดหัวข้อการประเมิน กำหนดเกณฑ์การประเมิน และเกณฑ์การให้คะแนน โดยแยกหัวข้อการประเมินเป็นรายข้อ เมื่อได้คำตอบแล้ว ได้มีการคิดคะแนนที่ได้ มาเทียบเป็นร้อยละ พร้อมอธิบาย เกณฑ์การประเมิน โดยแยกรายละเอียดอธิบายตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 3.3 รายละเอียดประเด็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา

ประเด็นที่ต้องการวัด	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
มติที่ 1 ด้านการเงิน 1.1 การจัดทำรายได้ 1.2 การบริหารงบประมาณ	1.1 รายได้-รายจ่ายตามประมาณการ 1.2 รายได้-รายจ่ายจริง	1.1 เอกสารรายงานทางการเงิน ใน ปีงบประมาณ 2554 ถึง ปีงบประมาณ 2556 1.2 ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี ในปีงบประมาณ 2554 ถึง ปีงบประมาณ 2556
มติที่ 2 ด้านกระบวนการ ภายในองค์กร	2.1 การจัดทำงบประมาณและพัสดุ 2.2 ด้านการจัดเก็บรายได้ 2.3 การวางแผนและปฏิบัติตามแผน 2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน	2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา
มติที่ 3 ด้านประชาชน ผู้รับบริการ 3.1 ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ดำเนินงานของ เทศบาลเมือง	3.1.1. ด้านการให้บริการ 3.1.2 ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในกิจกรรม 3.1.3 ด้านสถานที่ 3.1.4 ด้านบุคลากรและภาพรวมของ เทศบาล	3. แบบสอบถามประชาชน ผู้รับบริการในเทศบาลเมือง คลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา จำนวน 394 ชุด

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ประเด็นที่ต้องการวัด	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
มิติที่ 4 ด้านการเรียนรู้และ พัฒนาองค์การ	4.1 การพัฒนาบุคลากร	4. แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
4.1 การบริหารงานบุคคล	4.2 การฝึกอบรม	
	4.3 การจัดทำมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม	
	4.4 การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐาน จริยธรรมคุณธรรม	
	4.5 การสร้างส่วนราชการเป็นองค์กร เรียนรู้	
	4.6 การจัดทำกลยุทธ์การบริหาร ทรัพยากรบุคคล	
	4.7 การสื่อสารด้านการบริหารงาน บุคคล	

2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการอยู่อาศัย และหมู่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา การประเมินผลของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการส่งแบบสอบถามให้กับผู้นำชุมชนในแต่ละหมู่บ้าน ของเทศบาลเมืองคลองแห จำนวน 11 หมู่บ้าน เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง 394 ตัวอย่าง พร้อมด้วยแบบสัมภาษณ์ คณะผู้บริหาร ปลัดเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 10 คน

ในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษา ได้รวบรวมข้อมูลเอกสารจากหน่วยงานของเทศบาลเมืองคลองแห เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น โดยเน้นวัตถุประสงค์ที่จะ ประเมินผลของการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแหในประเด็นสำคัญ ตามกรอบของ Balanced Scorecard และศึกษาถึงปัญหาของการดำเนินงาน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรายละเอียด ดังนี้

1. การประเมินผลการดำเนินงาน
 - 1.1 การประเมินผลด้านการเงิน
 - 1.2 การประเมินผลด้านกระบวนการภายในองค์กร
 - 1.3 การประเมินผลด้านประชาชนผู้รับบริการ
 - 1.4 การประเมินผลด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา
2. ปัญหาของการดำเนินงาน
 - 1.1 ปัญหาด้านการเงิน
 - 1.2 ปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์กร
 - 1.3 ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ
 - 1.4 ปัญหาด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา
3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา
 - 1.1 ข้อเสนอแนะด้านการเงิน
 - 1.2 ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการภายในองค์กร
 - 1.3 ข้อเสนอแนะด้านประชาชนผู้รับบริการ
 - 1.4 ข้อเสนอแนะด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา

1. การประเมินผลการดำเนินงาน

1.1 การประเมินผลด้านการเงิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมเอกสารด้านการเงินของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา ในด้านการเงิน สามารถให้รายละเอียดในการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในด้านการเงิน ดังนี้

เทศบาลเมืองคลองแห ได้จัดทำงบประมาณรายได้ และรายจ่าย งบประมาณการของปีงบประมาณ 2554 2555 และ 2556 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงเปรียบเทียบรายได้ประมาณการ และรายจ่ายประมาณการ ปีงบประมาณ 2554 2555 และ 2556

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2554	2555	2556
รายได้ประมาณการ	117,350,200.00	125,025,900.00	145,328,000.00
รายจ่ายประมาณการ	117,344,404.00	125,023,098.00	145,326,090.00
รายได้ประมาณการสูงกว่า รายจ่ายประมาณการทั้งสิ้น	5,796.00	2,802.00	1,910.00

จากตารางเปรียบเทียบรายได้ประมาณการ และรายจ่ายประมาณการ ปีงบประมาณ 2554 - 2556 พบว่า เทศบาลเมืองคลองแหมีนโยบายจัดสรรงบประมาณรายได้-รายจ่ายให้เกือบเท่ากัน ทุกปีงบประมาณ ปีงบประมาณ 2554 รายได้ประมาณการ 117,350,200 บาท ปีงบประมาณ 2555 รายได้ประมาณการ 125,025,900 บาท และปีงบประมาณ 2556 รายได้ประมาณการ 145,328,000 บาท

สำหรับรายจ่ายประมาณการของเทศบาลเมืองคลองแห ในระหว่างปีงบประมาณ 2554-2556 จะพบว่า รายจ่ายประมาณการในปีงบประมาณ 2554 เป็นจำนวนเงิน 117,344,404 บาท ปีงบประมาณ 2555 เป็นจำนวนเงิน 125,023,098 บาท และปีงบประมาณ 2556 เป็นจำนวนเงิน 145,326,090 บาท ตามลำดับ

ส่วนในรายได้ และรายจ่าย ของเทศบาลเมืองคลองแห ที่เกิดขึ้นจริงจากการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลในระหว่างปีงบประมาณ 2554-2556 นั้น สามารถแสดงได้ตามตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ตารางเปรียบเทียบรายได้จริง และรายจ่ายจริง ปีงบประมาณ 2554 2555 และ 2556

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2554	2555	2556
รายได้จริง	123,388,756.01	136,912,927.11	168,025,532.71
รายจ่ายจริง	107,168,867.13	121,326,824.21	130,516,299.67
รายได้จริงมากกว่ารายจ่ายจริง ทั้งสิ้น	16,219,888.88	15,586,102.90	37,509,233.04

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบรายได้-รายจ่ายจริง ในปีงบประมาณ 2554-2556 ของเทศบาลเมืองคลองแห พบว่า เทศบาลเมืองคลองแหมีรายได้เพิ่มขึ้นทุกปี ดังนี้ ปีงบประมาณ 2554 เป็นจำนวนเงิน 123,388,756.01 บาท ปีงบประมาณ 2555 เป็นจำนวนเงิน 136,912,927.11 บาท และปีงบประมาณ 2556 เป็นจำนวนเงิน 168,025,532.71 ตามลำดับ เนื่องมาจากรายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้มีเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ที่ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งมีการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากร เพื่อให้มีรายได้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่อย่างเหมาะสม ในอัตราร้อยละ 35 ของรายได้ของรัฐบาล และอีกส่วนมาจากรายได้จัดเก็บเองของเทศบาลเมืองคลองแห

แต่เมื่อพิจารณาถึงความสามารถในการดำเนินการกิจของเทศบาลเมืองคลองแห พบว่า รายได้ที่ดำเนินการจัดเก็บเอง ยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนให้ เป็นไปตามแผนปฏิบัติการในแต่ละปี จึงต้องอาศัยรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วจัดสรรให้เทศบาลเมือง คลองแห และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เป็นรายได้หลักมன்றนำมาดำเนินการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาที่กำหนดไว้

สำหรับรายจ่ายของเทศบาลเมืองคลองแห ในปีงบประมาณ 2554-2556 ของ เทศบาลเมืองคลองแห พบว่า รายจ่ายในปีงบประมาณ 2554 เป็นจำนวนเงิน 107,168,867.13 บาท ปีงบประมาณ 2555 เป็นจำนวนเงิน 121,326,824.21 และปีงบประมาณ 2556 เป็นจำนวนเงิน 130,516,299.67 บาท ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงผลต่างระหว่างรายได้และรายจ่ายในแต่ละ ปีงบประมาณได้ดังตาราง 4.2

ทั้งนี้ เพื่อแสดงให้เห็นผลต่างระหว่างระหว่างรายได้และรายจ่าย ในแต่ละปีงบประมาณ สามารถแสดง ตารางเปรียบเทียบได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ตารางเปรียบเทียบรายได้จริง และรายจ่ายจริง ปีงบประมาณ 2554 กับ 2555

รายการ	ปีงบประมาณ		ลดลง/เพิ่มขึ้น	ร้อยละ
	2554	2555		
รายได้จริง	123,388,756.01	136,912,927.11	+13,524,171.10	9.88
รายจ่ายจริง	107,168,867.13	121,326,824.21	+14,157,957.08	11.67

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

รายได้ ของปีงบประมาณ 2554 กับรายได้ของปีงบประมาณ 2555 นั้น เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีรายได้ปีงบประมาณ 2555 มากกว่า ปีงบประมาณ 2554 เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 9.88

ด้านรายจ่าย ของปีงบประมาณ 2555 มีรายจ่ายเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2554 คิดเป็นร้อยละ 11.67

ตารางที่ 4.4 ตารางเปรียบเทียบรายได้จริง และรายจ่ายจริง ปีงบประมาณ 2555 กับ 2556

รายการ	ปีงบประมาณ		ลดลง/เพิ่มขึ้น	ร้อยละ
	2555	2556		
รายได้จริง	136,912,927.11	168,025,532.71	+31,112,605.60	18.52
รายจ่ายจริง	121,326,824.21	130,516,299.67	+9,189,475.46	7.04

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

รายได้ ของปีงบประมาณ 2555 กับรายได้ของปีงบประมาณ 2556 นั้น เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีรายได้ ปีงบประมาณ 2556 มากกว่ารายได้ปีงบประมาณ 2555 เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 18.52

ด้านรายจ่าย ของปีงบประมาณ 2556 มีรายจ่ายเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2555 คิดเป็นร้อยละ 7.04

ทั้งนี้ เพื่อแสดงให้เห็นผลต่างระหว่างรายได้ประมาณการ และรายได้จริง ผลต่างระหว่างรายจ่ายประมาณการ และรายจ่ายจริง ในแต่ละปีงบประมาณ สามารถแสดงตารางเปรียบเทียบได้ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ตารางเปรียบเทียบรายได้ประมาณการ และรายได้จริง ปีงบประมาณ 2554, 2555 และ 2556

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2554	2555	2556
รายได้ประมาณการ	117,350,200.00	125,025,900.00	145,328,000.00
รายได้จริง	123,388,756.01	136,912,927.11	168,025,532.71
รายได้จริงสูงกว่ารายได้ประมาณการ	+6,038,556.01	+11,887,027.11	+22,697,532.71
รายได้จริงสูงกว่ารายได้ประมาณการคิดเป็นร้อยละ	4.89	8.68	13.51

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ปีงบประมาณ 2554 เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา รายได้จริงสูงกว่ารายได้ประมาณการ 6,038,556.01 บาท สูงขึ้นคิดเป็นร้อยละ 4.89 ปีงบประมาณ 2555 รายได้จริงสูงกว่ารายได้ประมาณการ 11,887,027.11 บาท สูงขึ้นคิดเป็นร้อยละ 8.68 และปีงบประมาณ 2556 รายได้จริงสูงกว่ารายได้ประมาณการ 22,697,532.71 บาท สูงขึ้นคิดเป็นร้อยละ 13.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ตารางเปรียบเทียบรายจ่ายประมาณการ และรายจ่ายจริง ปีงบประมาณ 2554, 2555 และ 2556

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2554	2555	2556
รายจ่ายประมาณการ	117,344,404.00	125,023,098.00	145,326,090.00
รายจ่ายจริง	107,168,867.13	121,326,824.21	130,516,299.67
รายจ่ายจริงต่ำกว่ารายจ่ายประมาณการ	-10,175,536.87	-3,696,273.79	-14,809,790.33
รายจ่ายจริงต่ำกว่ารายจ่ายประมาณการคิดเป็นร้อยละ	8.67	2.96	10.19

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ปีงบประมาณ 2554 เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบัง จังหวัดสงขลา รายจ่ายจริงต่ำกว่ารายจ่ายประมาณการ 10,175,536.87 บาท ต่ำกว่าคิดเป็นร้อยละ 8.67 ปีงบประมาณ 2555 รายจ่ายจริงต่ำกว่ารายจ่ายประมาณการ 3,696,273.79 บาท ต่ำกว่าคิดเป็นร้อยละ 2.96 และปีงบประมาณ 2556 รายจ่ายจริงต่ำกว่ารายจ่ายประมาณการ 14,809,790.33 บาท ต่ำกว่าคิดเป็นร้อยละ 10.19 ตามลำดับ

สรุปผลการดำเนินงานด้านการเงิน พบว่า ตัวเลขด้านรายได้และรายจ่ายของเทศบาลเมืองคลองแห รายได้ปีงบประมาณ 2555 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2554 คิดเป็นร้อยละ 5.88 และในปีงบประมาณ 2556 มีรายได้เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2555 คิดเป็นร้อยละ 18.52 โดยรายได้ที่เพิ่มขึ้นมาจากรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วจัดสรรให้เทศบาลและเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเป็นหลัก โดยรายได้ที่เทศบาลเมืองคลองแหจัดเก็บเองนั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการของเทศบาลต่อการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากเทศบาลเมืองคลองแหยังเป็นเทศบาลใหม่ ระบบการจัดเก็บรายได้อาจยังไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล แสดงให้เห็นว่าหากขาดเงินรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วจัดสรรให้เทศบาลและเงินอุดหนุนจากรัฐบาลแล้ว เทศบาลเมืองคลองแหไม่สามารถดำเนินการพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้

1.2 การประเมินผลด้านกระบวนการภายในองค์การ

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบัง

ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในปีงบประมาณ 2556 โดยทำการประเมินผลการปฏิบัติงานในหัวข้อการประเมินที่สำคัญ 4 ประเด็น และได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดระดับคะแนน เพื่อแปรผลเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ ดี

ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ พอใช้

ระดับคะแนน 1 หรือ 0 คะแนน หมายถึง เกณฑ์การประเมินได้ระดับ ต้องปรับปรุง

(ตามแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2556 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย)

สำหรับหัวข้อการประเมินที่สำคัญ 4 ประเด็น สามารถอธิบายได้ในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงหัวข้อการประเมิน ด้านกระบวนการภายในองค์กรของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบัง จังหวัดสงขลา

ที่	หัวข้อการประเมิน
1	การจัดทำงบประมาณและพัสดุ
2	ด้านการจัดเก็บรายได้
3	การวางแผนและปฏิบัติตามแผน
4	การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในหัวข้อการประเมินทั้ง 4 ประเด็น สามารถแยกรายละเอียดในแต่ละประเด็นได้ดังต่อไปนี้

1.2.1 การวิเคราะห์ผล การจัดทำงบประมาณและพัสดุ

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจากเทศบาลเมืองคลองแห สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การจัดทำงบประมาณและพัสดุ เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบัง จังหวัดสงขลา

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง	5	5
2	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดราคากลางงานก่อสร้าง (สอบราคา, ประกวราคา)	5	5
3	มีการจัดตั้งศูนย์หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาล	5	0
4	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี	5	5
5	มีการจัดทำทะเบียนคุมหลักประกันสัญญา	5	5
คะแนนเต็ม = 25 คะแนนที่ได้ = 25		25	20

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในเรื่อง การจัดทำงบประมาณ และการพัสดุ พบว่า คะแนนที่ได้จากการเกณฑ์การประเมิน 5 ข้อ คำถาม คะแนนเต็ม 25 คะแนน จากเกณฑ์การประเมิน เทศบาลเมืองคลองแห ทำคะแนนได้ 20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80 อยู่ในเกณฑ์ ดี แสดงว่า ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในเรื่อง การจัดทำงบประมาณและพัสดุของเทศบาล เป็นไปตามเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2.2 การวิเคราะห์ผล การดำเนินงานการจัดเก็บรายได้

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจากเทศบาลเมืองคลองแห สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	มีการจัดส่งรายงานสถิติการคลังท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2556 ภายในระยะเวลาที่กำหนด	5	5
2	การจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (ด้วยมือหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ) และการนำแผนที่ภาษีไปใช้ประกอบการประเมินภาษี	5	3
3	มีการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง	5	3
คะแนนเต็ม = 15 คะแนนที่ได้ = 11		15	11

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในเรื่อง การดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ พบว่า การบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล อยู่ระหว่างการพัฒนาระบบข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน เกณฑ์เฉลี่ยของคะแนน ตามเกณฑ์การประเมินคะแนนเต็ม 15 ผลคะแนนที่ได้ 11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 73.33 อยู่ในเกณฑ์ ดี แสดงว่า ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในเรื่อง การจัดเก็บรายได้ของเทศบาล เป็นไปตามเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2.3 การวิเคราะห์ผล การวางแผนและปฏิบัติตามแผน

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจากเทศบาลเมืองคลองแห สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การวางแผนและปฏิบัติตามแผน
เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	เทศบาลจัดทำแผนการดำเนินงานของเทศบาลแล้วเสร็จภายในกำหนด และเผยแพร่ให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและประชาชนทราบ	5	5
2	กระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	5	5
3	เทศบาลดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5	3
4	เทศบาลมอบอำนาจในการตัดสินใจ	5	3
5	เทศบาลมีการจัดทำแผนภูมิให้ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ	5	3
6	การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของของงานบริการสาธารณะของแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนทราบ ตามแนวทางที่มหาดไทยกำหนด	5	3
คะแนนเต็ม = 30 คะแนนที่ได้ = 22		30	22

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในเรื่อง การวางแผนและปฏิบัติตามแผน พบว่า เกณฑ์เฉลี่ยของคะแนน ตามเกณฑ์การประเมินคะแนนเต็ม 30 ผลคะแนนที่ได้ 22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 73.33 อยู่ในเกณฑ์ ดี แสดงว่า ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในเรื่อง การวางแผนและปฏิบัติตามแผน ของเทศบาล เป็นไปตามเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานการการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2.4 การวิเคราะห์ผล การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตามเกณฑ์การประเมินที่ได้รวบรวมข้อมูลจากเทศบาลเมืองคลองแห สามารถแยกรายละเอียดแต่ละเกณฑ์การประเมิน และผลคะแนนที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน
เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล	5	1
2	เทศบาลมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และความพึงพอใจของประชาชน	5	1
3	เทศบาลมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาล	5	5
คะแนนเต็ม = 15 คะแนนที่ได้ = 7		15	7

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า เทศบาลไม่ได้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการครบทุกกิจกรรม คะแนนเต็ม 5 คะแนน เทศบาลเมืองคลองแห ได้คะแนน 1 คะแนน และเทศบาลไม่ได้ประเมินผลการปฏิบัติราชการ ครบทุกด้าน คะแนนเต็ม 5 คะแนน เทศบาลเมืองคลองแห ได้คะแนน 1 คะแนน โดยรวมเกณฑ์เฉลี่ยของคะแนน ตามเกณฑ์การประเมิน คะแนนเต็ม 15 ผลคะแนนที่ได้ 7 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 46.67 อยู่ในเกณฑ์ ต้องปรับปรุง แสดงว่า ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาล ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานการการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในองค์กร

จากตารางวิเคราะห์ผลที่ 4.7 – 4.11 สามารถอธิบายผลโดยรวมในตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.12 สรุปผลคะแนนที่ได้ตามหัวข้อประเมิน ด้านกระบวนการภายใน

ที่	หัวข้อการประเมิน	ผลคะแนนเกณฑ์การประเมิน		
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	%
1	การจัดทำงบประมาณและพัสดุ	25	25	100
2	ด้านการจัดเก็บรายได้	15	11	73.33
3	การวางแผนและปฏิบัติตามแผน	30	22	73.33
4	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	15	7	46.67
		85	65	76.47
คะแนนเต็ม = 85 คะแนนที่ได้ = 65 เทียบเท่าร้อยละ 76.47				

สรุปผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน ของเทศบาลเมืองคลองแห ตามตารางที่ 4.12 พบว่า เทศบาลเมืองคลองแหมีการดำเนินงานเรื่อง การจัดทำงบประมาณและพัสดุ การจัดเก็บรายได้ การวางแผนและปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เกณฑ์เฉลี่ยของคะแนน อยู่ในเกณฑ์ ดี ตามเกณฑ์การประเมินคะแนนเต็ม 85 คะแนนที่ได้ 65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.47 แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานด้านกระบวนการภายในองค์การของเทศบาลเมืองคลองแห มีการดำเนินงานตรงตามวัตถุประสงค์ ถูกต้องตามมาตรฐานการการปฏิบัติราชการ ส่งผลให้มีคุณภาพในการบริการประชาชน สามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี เป็นแนวทางที่ดีในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญ และสร้างประโยชน์สุขให้กับประชาชน พร้อมทั้งรักษาภาวะเป็ยบของทางราชการ

1.3 การประเมินผลการดำเนินการด้านประชาชนผู้รับบริการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในหมู่บ้านทั้ง 11 หมู่บ้าน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 394 ชุด คำถาม โดยได้รับกลับมากครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100

การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

- ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อมูลวิเคราะห์ผลที่ได้จากแบบสอบถามที่ถามถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อ

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.3.1 การวิเคราะห์ผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย และหมู่บ้านที่อาศัย

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N = 394)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	166	42.18
หญิง	228	57.82
รวม	394	100.00
อายุ		
18-20 ปี	23	5.84
21-30 ปี	62	15.74
31-40 ปี	122	30.96
41-50 ปี	106	26.90
51-60 ปี	52	13.20
61 ปีขึ้นไป	29	7.36
รวม	394	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	77	19.54
มัธยมต้นหรือเทียบเท่า	40	10.15
มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	64	16.24
อนุปริญญาหรือ ปวส.	50	12.70
ปริญญาตรี	150	38.07
ปริญญาโท	12	3.05
ปริญญาเอก	1	0.25
รวม	394	100.00
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน		
1-5 ปี	47	11.93
6-10 ปี	43	10.91
11-15 ปี	34	8.63
16-20 ปี	60	15.23
21 ปีขึ้นไป	210	53.30
รวม	394	100.00

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N = 394)	คิดเป็นร้อยละ
หมู่บ้านที่อาศัย		
หมู่ที่ 1	98	24.87
หมู่ที่ 2	21	5.33
หมู่ที่ 3	30	7.61
หมู่ที่ 4	122	30.96
หมู่ที่ 5	32	8.12
หมู่ที่ 6	19	4.82
หมู่ที่ 7	9	2.28
หมู่ที่ 8	7	1.78
หมู่ที่ 9	9	2.28
หมู่ที่ 10	8	2.03
หมู่ที่ 11	39	9.92
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 394 คน แยกเป็น เพศชาย 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.18 เพศหญิง 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.82 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม 31-40 ปี เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.96 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม 18-20 ปี เป็นผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.84 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาวุฒิปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.07 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาวุฒิปริญญาเอกน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 อาชีพธุรกิจส่วนตัวเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.36 อาชีพรับจ้างแรงงานเป็นผู้ตอบแบบสอบถามลำดับรองลงมา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.54

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30

ผู้ตอบแบบสอบถามจากหมู่บ้านหมู่ที่ 4 มากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.96

ผู้ตอบแบบสอบถามจากหมู่บ้านหมู่ที่ 8 น้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.78

1.3.2 การวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห รายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ด้านสถานที่

(n = 394)

ข้อ	ความพึงพอใจต่อสถานที่	ระดับของความคิดเห็น		การแปลค่า
		\bar{X}	S.D.	
1	ท่านมีความพอใจในทำเลที่ตั้งของเทศบาล	3.31	0.85	ปานกลาง
2	ความมั่นคงของอาคารสำนักงานเทศบาล	3.34	0.73	ปานกลาง
3	การจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.07	0.79	ปานกลาง
4	ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วมอยู่ในระดับใด	2.97	0.85	ปานกลาง
5	สถานที่พักผ่อน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการบริการมีความเหมาะสม	2.91	0.83	ปานกลาง
ผลรวมเฉลี่ย		3.12	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนในเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลด้านสถานที่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประชาชนในเทศบาลเมืองคลองแห มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล ด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ ความมั่นคงถาวรของอาคารสำนักงานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และรองลงมา คือ ความพอใจในทำเลที่ตั้งของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 การจัดสถานที่เพื่อให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และความพึงพอใจที่น้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของสถานที่พักผ่อน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห
ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล

(n = 394)

ข้อ	ความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม	ระดับของความคิดเห็น		การแปลค่า
		\bar{X}	S.D.	
6	ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการระดมความคิดเห็นในการกำหนดแผนการพัฒนาของเทศบาล ระดับใด	2.99	0.90	ปานกลาง
7	ท่านคิดว่าการระดมความคิดเห็นจากชุมชนสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชนระดับใด	3.22	0.96	ปานกลาง
8	ท่านให้ความร่วมมือ เมื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล	3.47	0.94	ปานกลาง
9	เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	2.88	1.01	ปานกลาง
10	ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้างในนามตัวแทนชุมชน ในระดับใด	2.52	1.03	ปานกลาง
ผลรวมเฉลี่ย		3.02	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนในเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประชาชนในเทศบาลเมืองคลองแห มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ ความร่วมมือในกิจกรรมของเทศบาล เมื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 รองลงมา คือ ประชาชนคิดว่าการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชนสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาชุมชนให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 การระดมความคิดเห็นของประชาชนในชุมชน สามารถกำหนดแผนการพัฒนาเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ ความคิดเห็นในเรื่องประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้างในนามตัวแทนชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห
ด้านการให้บริการ

(n = 394)

ข้อ	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	ระดับของความคิดเห็น		การแปลค่า
		\bar{X}	S.D.	
11	การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อเทศบาลสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	3.04	0.83	ปานกลาง
12	การดำเนินการของเทศบาลในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน อยู่ในระดับใด	2.73	0.87	ปานกลาง
13	การดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของชุมชน เทศบาลสามารถดำเนินการทันต่อเหตุการณ์	2.68	1.83	ปานกลาง
14	เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาล สามารถใช้การได้อย่างรวดเร็ว	2.76	0.80	ปานกลาง
15	ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาล	2.82	0.78	ปานกลาง
ผลรวมเฉลี่ย		2.81	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนในเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล ด้านการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประชาชนในเทศบาลเมืองคลองแห มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อเทศบาลสามารถดำเนินการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 รองลงมา คือ ความทันสมัยของเครื่อง เครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาล สามารถใช้การได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และ ความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ ความพอใจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของชุมชน เทศบาลสามารถดำเนินการทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68

ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห
โดยภาพรวมของเทศบาล

(n = 394)

ข้อ	ความพึงพอใจต่อบุคลากร และภาพรวม	ระดับของความคิดเห็น		การแปลค่า
		\bar{X}	S.D.	
16	ความพร้อมของบุคลากรของเทศบาลในการปฏิบัติงาน	2.97	0.77	ปานกลาง
17	บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อย	3.12	0.77	ปานกลาง
18	บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	2.87	0.82	ปานกลาง
19	บุคลากรของเทศบาลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.08	0.72	ปานกลาง
20	ท่านพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานของเทศบาลในระดับใด	2.88	0.85	ปานกลาง
ผลรวมเฉลี่ย		2.98	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนในเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล ความพึงพอใจต่อบุคลากร และภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประชาชนในเทศบาลเมืองคลองแห มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 รองลงมา คือ บุคลากรของเทศบาลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ความพอใจในความพร้อมของบุคลากรของเทศบาลในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตของบุคลากรของเทศบาลในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

สรุปการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของประชาชน

จากตารางวิเคราะห์ผลที่ 4.13 – 4.17 สามารถอธิบายผลโดยรวมในตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.18 สรุปผลคะแนนที่ได้ตามหัวข้อประเมิน ด้านความพึงพอใจของประชาชน

(n = 394)

ข้อ	ความพึงพอใจ	ระดับของความคิดเห็น		การแปลค่า
		\bar{X}	S.D.	
1	ความพึงพอใจต่อสถานที่	3.12	0.81	ปานกลาง
2	ความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม	3.02	0.97	ปานกลาง
3	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	2.81	1.02	ปานกลาง
4	ความพึงพอใจต่อบุคลากร และภาพรวม	2.98	0.85	ปานกลาง
ผลรวมเฉลี่ย		2.98	0.90	ปานกลาง

สรุปผลการดำเนินงาน ด้านประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองคลองแห ตามตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ด้านสถานที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 รองลงมา คือ ความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ความพึงพอใจต่อบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล ซึ่งในที่นี้ คือ ภาพลักษณ์ของเทศบาลเมืองคลองแหทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และและน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.81

1.4 การประเมินผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีหัวข้อการประเมินที่สำคัญ ดังนี้

- (1) การพัฒนาบุคลากร
- (2) การฝึกอบรม
- (3) การจัดทำมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม
- (4) การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม
- (5) การสร้างส่วนราชการเป็นองค์กรเรียนรู้
- (6) การจัดทำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล
- (7) การสื่อสารด้านการบริหารงานบุคคล

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห ในด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาองค์กร

ที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลคะแนนที่ได้	
		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1	การดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร	5	3
2	การพัฒนาบุคลากร	5	3
3	การประเมินผลการฝึกอบรม	5	3
4	การจัดทำมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมขององค์กร	5	3
5	การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม	5	3
6	การสร้างองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	5	3
7	การจัดทำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล	5	3
8	การสื่อสารด้านการบริหารงานบุคคล	5	3
คะแนนเต็ม = 40 คะแนนที่ได้ = 24		40	24

จากตารางที่ 4.19 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

แผนการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ ดี แสดงถึงว่า การดำเนินการพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามแผนที่วางไว้ข้างต้น

การพัฒนาบุคลากร เทศบาลเมืองคลองแห มีการส่งข้าราชการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตร มีข้าราชการเกินร้อยละ 70 แต่ไม่เกินร้อยละ 85 ของข้าราชการ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ ดี แสดงถึง การให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรข้าราชการ เพื่อรองรับการดำเนินการของเทศบาล

การประเมินผลการฝึกอบรม เทศบาลเมืองคลองแห มีการประเมินผลทั้งก่อนและเสร็จสิ้นการฝึกอบรม แต่ยังคงขาดการติดตามผลที่เกิดขึ้นที่เกิดขึ้นภายหลังการฝึกอบรม ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดี

การจัดทำมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม เทศบาลเมืองคลองแห มีการจัดทำมาตรฐานระบบคุณธรรมจริยธรรมและเผยแพร่ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ ดี

การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม เทศบาลเมืองคลองแห มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและติดตามประเมินผลโดยมีการสรุปผลเพื่อปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานระบบคุณธรรมจริยธรรมและข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดี

การสร้างองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เทศบาลเมืองคลองแห มีการดำเนินกิจกรรม 4กิจกรรม ดังนี้ มีการเสริมการเรียนรู้ในระบบ/นอกระบบโดยให้ข้าราชการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีการจัด

กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร เช่น การจัดประชุมสัมมนาเสียงตามสาย สื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบต่างๆ มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์ความรู้ที่สำคัญเกี่ยวกับการบริหารงาน ท้องถิ่น และมีการศึกษาวิจัยระบบการบริหารงานขององค์กรเพื่อรับทราบปัญหาหรือเพื่อการ พัฒนาการบริหารงาน มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรโดยจัดเวทีประชาคม การรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการและพนักงานจ้าง ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดี

การจัดกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล เทศบาลเมืองคลองแห มีการดำเนิน กิจกรรม 3 กิจกรรม ดังนี้ มีการระบุความต้องการ/ความคาดหวังระยะสั้น ระยะยาวของการบริหาร ข้าราชการ และประชาชนที่มีต่อองค์กร มีการวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อนขององค์กร มีการกำหนด วิสัยทัศน์การบริหารงานบุคคล และมีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลระบุเป้าหมายและ ระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดี

การสื่อสารด้านการบริหารงานบุคคล เทศบาลเมืองคลองแห มีการดำเนินกิจกรรม 3 กิจกรรม ดังนี้ เสนอหนังสือสั่งการเรื่องการบริหารงานบุคคลภายใน 5 วันทำการ จัดเก็บหนังสือสั่งการ ไว้เป็นหมวดหมู่ และแจ้งเวียนหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลให้แก่ข้าราชการทุกสำนัก/กอง ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดี

สรุปผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์การของเทศบาลเมืองคลองแห ตามตาราง 4.19 พบว่า เทศบาลเมืองคลองแหมีการดำเนินงานเรื่อง การดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการฝึกอบรม การจัดทำมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมขององค์กร การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม การสร้างองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดทำ กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และการสื่อสารด้านการบริหารงานบุคคล เกณฑ์เฉลี่ยของคะแนน อยู่ในเกณฑ์ดี ตามเกณฑ์การประเมินคะแนนเต็ม 40 คะแนนที่ได้ 24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 60 แสดงให้ เห็นว่า การปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์การของเทศบาลเมืองคลองแห มีการดำเนินงาน ตรงตามวัตถุประสงค์ และถูกต้องตามมาตรฐานการการปฏิบัติราชการ

2. ปัญหาการดำเนินงาน

ปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้ศึกษา ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ จำนวน 10 ฉบับ เพื่อสอบถามปัญหาการดำเนินงานในประเด็น ที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านประชาชนผู้รับบริการ และ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์การ โดยส่งแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อสอบถามทัศนคติของ คณะผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการของเทศบาลเมืองคลองแหเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ศึกษา โดยผู้ศึกษา อาศัยวิธีการสนทนาซักถามผู้ให้สัมภาษณ์แบบเผชิญหน้ากัน (face-to-face) เป็นรายบุคคล ซึ่งผู้ศึกษาได้

บอกวัตถุประสงค์และขอบเขตการสัมภาษณ์ และการนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้สัมภาษณ์ และคำอธิบายรายละเอียดแบบสัมภาษณ์ ให้บุคคล ดังต่อไปนี้ นายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี 5 คน ปลัดเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองคลองแห 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 ฉบับ ปรากฏว่าได้รับแบบสัมภาษณ์กลับมา 10 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พอสรุปความสำคัญของปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

2.1 ปัญหาของการดำเนินงานด้านการเงิน

ผู้ศึกษาประมวลผลแบบสัมภาษณ์คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พอสรุปได้ดังนี้

1) เทศบาลเมืองคลองแหจัดเก็บรายได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของเทศบาลต่อการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องด้วยขาดความพร้อมทางด้านบุคลากร ไม่กล้าจัดเก็บภาษีเพราะกลัวเสียฐานเสียง และระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บรายได้ยังด้อยประสิทธิภาพ ยังต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลทำให้เทศบาลเมืองคลองแหขาดอิสระในการดำเนินงาน ทำไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเพียงพอ

2) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลที่จัดสรรให้แก่เทศบาลเมืองคลองแห มีความล่าช้าทำให้การดำเนินงานช้าตามไปด้วย ไม่ทันกับความต้องการของประชาชนในชุมชน และในปัจจุบันได้นับรวมเงินอุดหนุนเฉพาะกิจมาเป็นสัดส่วนในการจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจ ทำให้ดูเหมือนว่าท้องถิ่นได้งบประมาณมากแต่ยุ่งยากในทางปฏิบัติ เนื่องด้วยกฎระเบียบของทางราชการ

3) การจัดการงบประมาณในภารกิจที่ถ่ายโอน ขาดความคล่องตัวและขาดความชัดเจน เพราะบางภารกิจของเทศบาลเมืองคลองแหยังขาดแผนรองรับในการใช้จ่ายงบประมาณ

4) ประชาชนขาดความเข้าใจในการเสียภาษีบำรุงท้องที่ จึงขาดสำนึกการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาลด้านภาษี

5) การเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปีงบประมาณเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น การขอเพิ่มงบประมาณ การโอนงบประมาณระหว่างหมวดรายจ่าย และระหว่างโครงการ เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นเพราะการวางแผนงบประมาณไม่ดีเท่าที่ควร และไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

2.2 ปัญหาของการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในองค์กร

เทศบาลเมืองคลองแห มีปัญหากระบวนการภายในที่สำคัญ ดังนี้

1) เทศบาลเมืองคลองแหไม่ได้มีการจัดตั้งศูนย์หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาล

2) ระบบข้อมูล แผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลเมืองคลองแหไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบัน และไม่ได้นำมาใช้ประกอบการประเมินภาษี

3) เทศบาลเมืองคลองแหไม่ได้ประชาสัมพันธ์ในเรื่อง การมอบอำนาจในการตัดสินใจให้ประชาชนทราบ

4) เทศบาลเมืองคลองแหไม่ได้ประชาสัมพันธ์แผนงานและการปฏิบัติตามแผนงานบริการสาธารณะในรูปของแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ให้ประชาชนทราบ ณ จุดบริการ

5) เทศบาลเมืองคลองแหไม่ได้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ

2.3 ปัญหาของการดำเนินงานด้านประชาชนผู้รับบริการ

เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอเมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ พอสรุปได้ ดังนี้

1) ประชาชนโดยทั่วไปยังไม่เข้าใจถึง โครงสร้างบทบาท อำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะยังเคยชินกับบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แบบโครงสร้างเดิม

2) ประชาชนยังขาดการเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบติดตามการดำเนินงานกิจกรรมของเทศบาลเมืองคลองแห

3) ประชาชนขาดความสนใจในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลเมืองคลองแหและบางส่วนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแหทำให้กิจกรรมบางอย่างไม่ได้รับความสำเร็จเท่าที่ควร

4) ประชาชนเคยชินกับนโยบายประชานิยมของฝ่ายบริหารทำให้เกิดภาระต่อเทศบาลเมืองคลองแหในการให้ความช่วยเหลือชุมชน

5) ประชาชนเห็นว่าอาคารสถานที่สำหรับรองรับการบริการมีความคับแคบไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ

2.4 ปัญหาของการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอเมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร พอสรุปได้ ดังนี้

1) งบประมาณสำหรับส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานทุกคนเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการสายงานที่ปฏิบัติยังมีจำนวนจำกัด

2) การส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเป็นไปอย่างไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติตามระบบอุปถัมภ์ พนักงานที่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นบุคคลเพียงไม่กี่คนและเป็นคนเดิมซ้ำๆ โดยไม่เปิดโอกาสให้พนักงานคนอื่นได้รับการพิจารณาเข้ารับการฝึกอบรม

3) ปัญหาของขวัญและกำลังใจของพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเป็นอย่างมากในการดำเนินภารกิจของเทศบาล บางส่วนของบุคลากรของเทศบาล ยังไม่ค่อยพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบ

4) ผู้บริหารเทศบาลยังไม่ให้ความสำคัญของการเรียนรู้และพัฒนาองค์การของเทศบาลเท่าที่ควร เห็นได้จาก มีการจัดทำแผนงาน แต่ไม่มีการประชุมคณะทำงาน และการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ข้างต้น

3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของการดำเนินงาน

จากการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา ไว้ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะ ด้านการเงิน

1) เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา ควรเพิ่มบุคลากรในการจัดเก็บภาษี การจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และขยายการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับชุมชน ถึงผลของการร่วมกันพัฒนาท้องถิ่นของตนโดยการชำระภาษีให้เทศบาล เร่งรัดการจัดเก็บกับลูกหนี้ภาษี รวมถึงการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อเป็นการเพิ่มงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาล

2) ผู้บริหารเทศบาลเมืองคลองแห ควรบริหารงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนประจำปี รมัดระวังในการใช้จ่าย โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของท้องถิ่น และของประชาชนเป็นสำคัญ ดำเนินการในภารกิจที่จำเป็นเร่งด่วน

3) เงินอุดหนุนจากภาครัฐ หน่วยงานของรัฐ ควรจัดสรรส่วนตามความจำเป็นของประชาชนในท้องถิ่น ตามความเดือดร้อนมากขึ้น ตามสภาพความเป็นจริงมากกว่าการจัดเงินอุดหนุนแบบแบ่งเท่าๆ กัน ตามจำนวนของชุมชน

3.2 ข้อเสนอแนะ ด้านกระบวนการภายในองค์การ

1) เทศบาลเมืองคลองแห ควรมีการส่งเสริมให้ผู้นำชุมชน และประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดตั้งคณะกรรมการในการตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลเมืองคลองแห

2) เทศบาลเมืองคลองแห ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานเทศบาลและผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในภารกิจของของเทศบาล เพื่อให้พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจบทบาท และหน้าที่ของตน เพื่อการพัฒนาเทศบาลของตนให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

- 3) เทศบาลเมืองคลองแห ต้องจัดตั้งศูนย์ หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาล
- 4) เทศบาลเมืองคลองแห ควรจัดทำกรประชุมสัมพันธแผนงานและการปฏิบัติงานตามแผนงานบริการสาธารณะในรูปของแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ และรายละเอียดอื่นๆ ให้ประชาชนทราบ ณ จุดบริการ
- 5) เทศบาลเมืองคลองแห ควรดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ

3.3 ข้อเสนอแนะ ด้านประชาชนผู้รับบริการ

- 1) เทศบาลเมืองคลองแห ควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในเขตเทศบาล เอาใจใส่สนใจติดตามข่าวสาร การดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห เพื่อตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร และข้าราชการส่วนท้องถิ่น ตลอดจนให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลเมืองคลองแห
- 2) เทศบาลเมืองคลองแห จะต้องสร้างความเข้าใจกับประชาชน ปลุกสำนึกให้ประชาชนเข้าใจในสิทธิหน้าที่ของพลเมือง และเร่งขยายการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจ ติดตามข่าวสารกับประชาชนอย่างใกล้ชิด และทั่วถึง
- 3) เทศบาลเมืองคลองแห ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในภารกิจของเทศบาล เช่น การเข้าเป็นกรรมการตรวจสอบ ติดตาม หรือร่วมประเมินผลการดำเนินการของเทศบาล
- 4) ฝ่ายบริหารเทศบาลเมืองคลองแห ต้องมอบหมายนโยบายให้พนักงานเทศบาลปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนด้านการบริการสาธารณะ อย่างเท่าเทียม เสมอภาค และนำมาปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม รวมทั้งการดำเนินงานด้านแก้ไขปัญหาของประชาชน ต้องมีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และตรงตามระยะเวลา มีการดำเนินงานที่ซื่อสัตย์โปร่งใส หากเมื่อใดที่ประชาชนเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้

3.4 ข้อเสนอแนะ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

- 1) เทศบาลเมืองคลองแห ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดฝึกอบรม สัมมนา การเพิ่มจัดหาวัสดุอุปกรณ์ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานด้านการให้บริการประชาชน ได้สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของประชาชน
- 2) เทศบาลเมืองคลองแห ต้องมีกระบวนการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กร มีจิตสาธารณะ ห่มเทในงาน และเต็มใจให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ตลอดถึงการมอบอำนาจตัดสินใจตามลำดับขั้นตามสายบังคับบัญชา
- 3) เทศบาลเมืองคลองแห ควรส่งเสริมด้านสวัสดิการของข้าราชการ และพนักงานของเทศบาลเมืองคลองแห เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล เช่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนมีการเรียนรู้ ความเข้าใจและพัฒนาความคิดสนับสนุน ท้องถิ่นตามกลไกประชาธิปไตย และหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องมองหาวิธีการพัฒนาเทศบาลให้ก้าว ผ่านปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงานโดยตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้ตรงตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับกระจายอำนาจลงสู่ชุมชนท้องถิ่นในระดับตำบล ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก โดยที่รัฐบาลให้อำนาจการบริหารจัดการแก่หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นด้วยตนเอง ซึ่งแนวคิดนี้ได้กลายเป็นกระแสนิยมไปทั่วโลก สำหรับประเทศไทย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดหลักการในการจัดระเบียบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นใหม่ โดยมีหลักการและการเปลี่ยนแปลงที่มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ที่สำคัญต่อการปกครอง รวมทั้งเทศบาลในเรื่องเกี่ยวกับการบัญญัติกฎหมายใหม่ การแก้ไขปรับปรุงสาระสำคัญของกฎหมายที่มีเกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น

ในบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ มาตรา 285 วรรคหนึ่งบัญญัติว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น” ทำให้โครงสร้างสุขาภิบาล ซึ่งมีโครงสร้างองค์กรในรูปคณะกรรมการสุขาภิบาลขัดกับรัฐธรรมนูญ จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ.2543 เป็นผลให้สุขาภิบาลที่มีอยู่ก่อน พ.ศ.2543 เปลี่ยนฐานะเป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด และเพื่อให้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ จึงได้ทำการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล อีก 2 ฉบับ โดยมีหลักการสำคัญให้ คือ แก้ไขโครงสร้างเทศบาลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของของประชาชนในเขตเทศบาล โดยในปัจจุบันโครงสร้างเทศบาลเป็นการบริหารรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ คือ รูปแบบนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้มีการบัญญัติในเรื่องการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นมากกว่ารัฐธรรมนูญทุกฉบับที่ผ่านมา ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ มีการตรากฎหมายเกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องโครงสร้าง บทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้ ภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น ตามหลักการปกครองตนเอง และสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น

เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นเทศบาลที่มีพื้นที่ติดต่อกับเทศบาลนครหาดใหญ่ มีจำนวนประชากร 11 หมู่บ้าน มีประชากรเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงมากในแต่ละปี มีลักษณะทางเศรษฐกิจ ทางสังคม และวัฒนธรรมที่แตกต่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในเขตอำเภอนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในสภาพการณ์การปัจจุบัน เทศบาลเมืองคลองแหเป็นพื้นที่รองรับการขยายตัวของพลเมืองที่โยกย้ายถิ่นฐานมาจากชนบทเข้าสู่เมือง พลเมืองที่โยกย้ายถิ่นฐานจากความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมถึงรองรับการขยายเขตเมืองของเทศบาลนครหาดใหญ่

และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีพื้นที่ติดต่อกัน ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึง ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ว่าคณะผู้บริหารได้มีการดำเนินงานในลักษณะใด ในการบริหารจัดการองค์การ การให้บริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การ ตลอดจน ขั้นตอน และวิธีการแก้ไขปัญหาของชุมชน

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

ในการศึกษา ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา

1.1.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.2 วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเป็นการวิจัยวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ จำนวนคณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเมืองคลองแห และประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ศึกษา จำนวน 24,622 คน ดังนี้ คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเมืองคลองแห ได้แก่ นายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี พนักงานเทศบาลเมืองคลองแห พนักงานจ้าง และลูกจ้างประจำ จำนวน 145 คน และประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งของทั้ง 11 หมู่บ้าน จำนวน 24,477 คน กลุ่มตัวอย่างคือ จำนวนคณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเมืองคลองแห และประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 404 คน ดังนี้ คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเมืองคลองแห ได้แก่ นายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 5 คน ปลัดเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองคลองแห จำนวน 5 คน รวมเป็น 10 คน และประชาชน ที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งของทั้ง 11 หมู่บ้าน จำนวน 394 คน ได้มาจากการคำนวณ โดยใช้สูตร Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห ด้านประชาชนผู้รับบริการ โดยผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และโครงสร้าง ได้นำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ ไปคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item objective Congruence) ผลที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ 0.83 รวมทั้งนำแบบสอบถามมาทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับพื้นที่เทศบาลเมืองอื่นที่ไม่ได้เป็นกลุ่มประชากรที่ศึกษาจำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจสอบความเชื่อมั่นในการวัด โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alphacoefficient) ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.86 แบบสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองคลองแห เพื่อรับทราบถึงปัญหาของการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยผู้ศึกษาอาศัยวิธีการสนทนาซักถามผู้ให้สัมภาษณ์แบบเผชิญหน้ากัน (face-to-face) เป็นรายบุคคล ซึ่งผู้ศึกษาได้บอกวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการสัมภาษณ์ การนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้สัมภาษณ์ และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห เพื่อรวบรวมข้อมูล ด้านกระบวนการภายใน และการเรียนรู้ และพัฒนาองค์การ ตลอดจนศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารของเทศบาลเมืองคลองแห

1.3 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา สามารถสรุปผลการที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1.3.1 สรุปการประเมินผลด้านการเงิน

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับรายได้-รายจ่ายของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การดำเนินงาน 3 ปี ต่อเนื่อง ปีงบประมาณ 2554 ถึง ปีงบประมาณ 2556 ชัดความสามารถในเรื่องรายได้ของเทศบาลเมืองคลองแหเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนี้ ปีงบประมาณ 2555 รายได้ 136,912,927.11 บาท เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2554 คิดเป็นร้อยละ 9.88 และปีงบประมาณ 2556 รายได้ 168,025,532.71 บาท เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2555 คิดเป็นร้อยละ 18.52 ตามลำดับ จากการพิจารณาเปรียบเทียบรายได้ประมาณการ และรายได้จริง สรุปได้ว่า รายได้จริงสูงกว่ารายได้ประมาณการทุกปีงบประมาณ ดังนี้ ปีงบประมาณ 2554 เกือบได้เพิ่ม 6,038,556.11 คิดเป็นร้อยละ 4.89 ปีงบประมาณ 2555 เกือบได้เพิ่ม 11,887,027.11 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.68 และปีงบประมาณ 2556 เกือบได้เพิ่ม 22,697,532.71 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.51 ตามลำดับ พิจารณาเปรียบเทียบรายจ่ายประมาณการ และรายจ่ายจริง พบว่า รายจ่ายจริงต่ำกว่ารายจ่ายประมาณการทุกปีงบประมาณ ดังนี้ ปีงบประมาณ 2554 ต่ำกว่า 10,175,536.87 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.67

ปีงบประมาณ 2555 ต่ำกว่า 3,696,273.79 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.96 และปีงบประมาณ 2556 ต่ำกว่า 14,809,790.33 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.19 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม รายได้ที่เทศบาลเมืองคลองแห จัดเก็บเองนั้น ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการในการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานในแต่ละปีงบประมาณ จึงต้องอาศัยเงินรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วจัดสรรมาให้เทศบาลเมืองคลองแห และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เป็นรายได้หลักในการนำมาดำเนินการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ได้กำหนดไว้ เพื่อแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ เทศบาลเมืองคลองแหเป็นเทศบาลใหม่ยังขาดระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานอีกมาก ซึ่งต้องการการพัฒนา จัดทำ และจัดสร้างโดยเร่งด่วนในทุกด้าน เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคตอันใกล้

1.3.2 สรุปการประเมินผลด้านกระบวนการภายใน

ในการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองคลองแห ในด้านกระบวนการภายใน ได้กำหนดหัวข้อการประเมินที่สำคัญตามแนวทางการตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งสร้างเกณฑ์การให้คะแนนโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งผลการประเมินแสดงให้เห็นทราบว่า

ในหัวข้อการประเมิน การจัดทำงบประมาณและพัสดุ เกณฑ์การประเมิน 25 คะแนน เทศบาลเมืองคลองแห ได้คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน 20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80 อยู่ในเกณฑ์ดี

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการจัดเก็บรายได้ เกณฑ์การประเมินคะแนนเต็ม 15 เทศบาลเมืองคลองแหได้คะแนน 11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 73.33 อยู่ในเกณฑ์ดี

ในหัวข้อการประเมิน เรื่อง การวางแผนและปฏิบัติตามแผน เกณฑ์การประเมินคะแนนเต็ม 30 เทศบาลเมืองคลองแห ได้คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน 22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 73.33 อยู่ในเกณฑ์ดี

ในหัวข้อการประเมิน เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงาน เกณฑ์การประเมินคะแนนเต็ม 15 เทศบาลเมืองคลองแห ได้คะแนนจากเกณฑ์การประเมิน 7 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 46.67 อยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง

สรุป ผลลัพธ์ทั้งหมดของหัวข้อการประเมินใน 4 ประเด็น คะแนนเต็ม 85 คะแนน คะแนนที่ได้ตามเกณฑ์การประเมิน ได้คะแนนทั้งสิ้น 65 คะแนน เมื่อเทียบเป็นค่าร้อยละได้เท่ากับ 76.47 อยู่ในระดับดี

1.3.3 สรุปผลการประเมินผลด้านประชาชนผู้รับบริการ

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในหมู่บ้านทั้ง 11 หมู่บ้าน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา จำนวน 394 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น 394 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งใช้สอบถามถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห รวมทั้งความพึงพอใจต่อสถานที่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม และความพึงพอใจต่อบุคลากรและภาพรวมของเทศบาลเมืองคลองแห ซึ่งได้รับเกณฑ์คะแนนอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง โดยแยกรายละเอียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการประเมินด้านประชาชนผู้รับบริการ

(n = 394)

ข้อ	ความพึงพอใจต่อสถานที่	ระดับของความคิดเห็น		การแปลค่า
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านสถานที่	3.12	0.81	ปานกลาง
2	ด้านการให้บริการ	3.02	0.97	ปานกลาง
3	ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม	2.81	1.02	ปานกลาง
4	ด้านบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล	2.98	0.79	ปานกลาง
ผลรวมเฉลี่ย		2.98	0.90	ปานกลาง

1.3.4 สรุปผลการประเมินผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

จากผลการประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา เกณฑ์การประเมิน เรื่อง การดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการฝึกอบรม การจัดทำมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมขององค์กร การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม การสร้างองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดทำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และการสื่อสารด้านการบริหารงานบุคคล รวมคะแนนเต็ม 40 คะแนน ที่ได้ตามเกณฑ์ประเมิน 24 คะแนน การแปลค่าคะแนนอยู่ในระดับดี แสดงถึงมาตรฐานการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กรของเทศบาลเมืองคลองแห อยู่ในเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการศึกษา ตามมิติการประเมินดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ทั้ง 4 ด้าน พบว่า พบว่าทั้ง 4 มิติของการประเมินนั้น มีผลสัมพันธ์ต่อกัน ยกตัวอย่าง เช่น ด้านการเงิน เมื่อเทศบาลเมืองคลองแห มีความสามารถในการในการจัดเก็บรายได้ ย่อมส่งผลให้เทศบาลมีขีดความสามารถในการสนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชน ย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประชาชนก็ย่อมในการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของเทศบาล อันจะส่งผลถึง การบริหารจัดการภายในหน่วยงานของเทศบาล และเป็นธรรมดาที่เทศบาล ก็ต้องพัฒนาบุคลากรขององค์กร ให้มีความพร้อม เพื่อรองรับการให้บริการประชาชน

เมื่อทุกอย่างประสานสัมพันธ์ต่อกันย่อมก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน และประโยชน์สูงสุดก็ย่อมตกแก่พลเมือง และท้องถิ่น เมื่อหลายๆ ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ก็ย่อมส่งผลให้ประเทศชาติได้รับส่งผลดีในภาพรวม

1.3.5 สรุปปัญหาของการดำเนินงาน

1) ปัญหาของการดำเนินงาน ด้านการเงิน

ผู้ศึกษา ผู้ศึกษาประมวลผลแบบสัมภาษณ์คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พอสรุปได้ ดังนี้

(1) เทศบาลเมืองคลองแหจัดเก็บรายได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของเทศบาลต่อการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องด้วยขาดความพร้อมทางด้านบุคลากร ไม่กล้าจัดเก็บภาษี เพราะกลัวเสียฐานเสียง และระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บรายได้ยังด้อยประสิทธิภาพ ยังต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลทำให้เทศบาลเมืองคลองแหขาดอิสระในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเพียงพอ

(2) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลที่จัดสรรให้แก่เทศบาลเมืองคลองแห มีความล่าช้าทำให้การดำเนินงานช้าตามไปด้วย ไม่ทันกับความต้องการของประชาชนในชุมชน และในปัจจุบันได้นำบรมเงินอุดหนุนเฉพาะกิจมาเป็นสัดส่วนในการจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจ ทำให้ดูเหมือนว่าท้องถิ่นได้งบประมาณมากแต่ยุ่งยากในทางปฏิบัติ เนื่องด้วยกฎระเบียบของทางราชการ

(3) การจัดการงบประมาณในภารกิจที่ถ่ายโอน ขาดความคล่องตัว และขาดความชัดเจน เพราะบางภารกิจของเทศบาลเมืองคลองแหยังขาดแผนรองรับในการใช้จ่ายงบประมาณ

(4) ประชาชนขาดความเข้าใจในการเสียภาษีบำรุงท้องที่ จึงขาดสำนึกการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาลด้านภาษี

(5) การเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปีงบประมาณเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น การขอเพิ่มงบประมาณ การโอนงบประมาณระหว่างหมวดรายจ่าย และระหว่างโครงการ เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นเพราะการวางแผนงบประมาณไม่ดีเท่าที่ควร และไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

2) ปัญหาของการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในองค์การ

เทศบาลเมืองคลองแห มีปัญหากระบวนการภายในที่สำคัญ ดังนี้

(1) เทศบาลเมืองคลองแหไม่ได้มีการจัดตั้งศูนย์หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาล

(2) ระบบข้อมูล แผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลเมืองคลองแหไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบัน และไม่ได้นำมาใช้ประกอบการประเมินภาษี

(3) เทศบาลเมืองคลองแหไม่ได้ประชาสัมพันธ์ในเรื่อง การมอบอำนาจในการตัดสินใจให้ประชาชนทราบ

(4) เทศบาลเมืองคลองแหไม่ได้ประชาสัมพันธ์แผนงานและการปฏิบัติตามแผนงานบริการสาธารณะในรูปของแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ให้ประชาชนทราบ ณ จุดบริการ

(5) เทศบาลเมืองคลองแหไม่ได้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ

3) ปัญหาของการดำเนินงานด้านประชาชนผู้รับบริการ

เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอเมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ พอสรุปได้ ดังนี้

(1) ประชาชนโดยทั่วไปยังไม่เข้าใจถึง โครงสร้างบทบาท อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะยังเคยชินกับบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน แบบโครงสร้างเดิม

(2) ประชาชนยังขาดการเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบติดตามการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลเมืองคลองแห

(3) ประชาชนขาดความสนใจในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลเมืองคลองแห และบางส่วนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแหทำให้กิจกรรมบางอย่างไม่ได้รับความสำเร็จเท่าที่ควร

(4) ประชาชนเคยชินกับนโยบายประชานิยมของฝ่ายบริหารทำให้เกิดภาระต่อเทศบาลเมืองคลองแหในการให้ความช่วยเหลือชุมชน

(5) ประชาชนเห็นว่าอาคารสถานที่สำหรับรองรับบริการบริการมีความคับแคบไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ

4) ปัญหาของการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา มีปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร พอสรุปได้ ดังนี้

(1) งบประมาณสำหรับส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานทุกคนเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการสายงานที่ปฏิบัติยังมีจำนวนจำกัด

(2) การส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเป็นไปอย่างไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติตามระบบอุปถัมภ์ พนักงานที่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นบุคคลเพียงไม่กี่คนและเป็นคนเดิมซ้ำๆ โดยไม่เปิดโอกาสให้พนักงานคนอื่นได้รับการพิจารณาเข้ารับการฝึกอบรม

(3) ปัญหาของขวัญและกำลังใจของพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเป็นอย่างมากในการดำเนินการกิจของเทศบาล บางส่วนของบุคลากรของเทศบาล ยังไม่ค่อยพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบ

(4) ผู้บริหารเทศบาลยังไม่ให้ความสำคัญของการเรียนรู้และพัฒนาองค์กรของเทศบาลเท่าที่ควร เห็นได้จาก มีการจัดทำแผนงาน แต่ไม่มีการประชุมคณะทำงาน และการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ข้างต้น

จากการศึกษาจากหน่วยงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา และจากแบบสอบถามที่ใช้สอบถามคณะผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการของเทศบาลเมืองคลองแหทราบถึงปัญหาของการปฏิบัติงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหา พอสังเขป ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะทางการเงิน

(1) เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา ควรเพิ่มบุคลากรในการจัดเก็บภาษี การจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และขยายการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับชุมชน ถึงผลของการร่วมกันพัฒนาท้องถิ่นของตนโดยการชำระภาษีให้เทศบาล เร่งรัดการจัดเก็บลูกหนี้ภาษี รวมถึงการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อเป็นการเพิ่มงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาล

(2) ผู้บริหารเทศบาลเมืองคลองแห ควรบริหารงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนประจำปี ระมัดระวังในการใช้จ่าย โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของท้องถิ่น และของประชาชนเป็นสำคัญ ดำเนินการในภารกิจที่จำเป็นเร่งด่วน

(3) เงินอุดหนุนจากภาครัฐ หน่วยงานของรัฐ ควรจัดสรรส่วนตามความจำเป็นของประชาชนในท้องถิ่น ตามความเดือดร้อนมากขึ้น ตามสภาพความเป็นจริงมากกว่าการจัดเงินอุดหนุนแบบแบ่งเท่าๆกัน ตามจำนวนของชุมชน

2) ข้อเสนอแนะ ด้านกระบวนการภายในองค์กร

(1) เทศบาลเมืองคลองแห ควรมีการส่งเสริมให้ผู้นำชุมชน และประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดตั้งคณะกรรมการในการตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลเมืองคลองแห

(2) เทศบาลเมืองคลองแห ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานเทศบาล และผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในภารกิจของของเทศบาล เพื่อให้พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจบทบาท และหน้าที่ของตน เพื่อการพัฒนาเทศบาลของตนให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

(3) เทศบาลเมืองคลองแห ต้องจัดตั้งศูนย์ หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาล

(4) เทศบาลเมืองคลองแห ควรจัดทำการประชาสัมพันธ์แผนงานและการปฏิบัติงานตามแผนงานบริการสาธารณะในรูปของแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ และรายละเอียดอื่นๆ ให้ประชาชนทราบ ณ จุดบริการ

(5) เทศบาลเมืองคลองแห ควรดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ

3) ข้อเสนอแนะ ด้านประชาชนผู้รับบริการ

(1) เทศบาลเมืองคลองแห ควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในเขตเทศบาล เอาใจใส่สนใจติดตามข่าวสาร การดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห เพื่อตรวจสอบการทำงาน of ฝ่ายบริหาร และข้าราชการส่วนท้องถิ่น ตลอดจนให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลเมืองคลองแห

(2) เทศบาลเมืองคลองแห จะต้องสร้างความเข้าใจกับประชาชน ปลุกสำนึกให้ประชาชนเข้าใจในสิทธิหน้าที่ของพลเมือง และเร่งขยายการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจ ติดตามข่าวสาร กับประชาชนอย่างใกล้ชิด และทั่วถึง

(3) เทศบาลเมืองคลองแห ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในภารกิจของเทศบาล เช่น การเข้าเป็นกรรมการตรวจสอบ ติดตาม หรือร่วมประเมินผลการดำเนินการของเทศบาล

(4) ฝ่ายบริหารเทศบาลเมืองคลองแห ต้องมอบหมายนโยบายให้พนักงานเทศบาลปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนด้านการบริการสาธารณะ อย่างเท่าเทียม เสมอภาค และนำมาปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม รวมทั้งการดำเนินงานด้านแก้ไขปัญหาของประชาชน ต้องมีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และตรงตามระยะเวลา มีการดำเนินงานที่ซื่อสัตย์โปร่งใส หากเมื่อใดที่

ประชาชนเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้

5) ข้อเสนอแนะ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

(1) เทศบาลเมืองคลองแห ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดฝึกอบรมสัมมนา การเพิ่มจัดท้าววัสดุอุปกรณ์ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานด้านการให้บริการประชาชน ได้สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของประชาชน

(2) เทศบาลเมืองคลองแห ต้องมีกระบวนการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กร มีจิตสาธารณะ ทุ่มเทในงาน และเต็มใจให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ตลอดถึงการมอบอำนาจตัดสินใจตามลำดับชั้นตามสายบังคับบัญชา

(3) เทศบาลเมืองคลองแห ควรส่งเสริมด้านสวัสดิการของข้าราชการ และพนักงานของเทศบาลเมืองคลองแห เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน

(4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล เช่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนมีการเรียนรู้ ความเข้าใจและพัฒนาความคิดสนับสนุนท้องถิ่นตามกลไกประชาธิปไตย และหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องมองหาวิธีการพัฒนาเทศบาลให้ก้าวผ่านปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงาน โดยตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

2. อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ด้านการเงิน

เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา เป็นเทศบาลเมืองขนาดกลาง มีพื้นที่ดูแล 11 หมู่บ้าน จำนวนหลังคาเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 14,040 หลังคาเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 33,250 คน ฐานะทางการเงินของเทศบาล แสดงถึงขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีงบประมาณ แต่ก็ยังเป็นเพียงรายได้ในระดับเลี้ยงตนเองขององค์กร ซึ่งยังต้องพึ่งเงินอุดหนุนจากรัฐบาลจึงจะสามารถพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่นได้

นอกจากนี้ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและก่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด จึงเป็นความจำเป็นที่เทศบาลเมืองคลองแหต้องกระทำ เพื่อให้การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรม หรือโครงการต่างๆ ที่กำหนดไว้ รวมทั้งยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาความสามารถ

ดำเนินการได้และการพัฒนาที่มีต้นทุนต่ำ แต่เกิดประสิทธิภาพสูง ควรนำมาใช้เพื่อสร้างความสุขของประชาชนในท้องถิ่น สอดคล้องกับที่ โกวิท พงงาม (2550) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์บริหารงานท้องถิ่น คือการนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีมากมายหลากหลาย ทรัพยากรที่มีอยู่มากไม่เพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการทั้งหมดได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ทรัพยากรอย่างระมัดระวัง และ สุพิชญ์ชญา ผลชี (2554) ได้กล่าวว่า ให้ปรับปรุงในเรื่องการจัดเก็บรายได้ให้ดีขึ้น เช่น การจัดหาระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และการนำแผนที่ภาษีไปใช้ประกอบการประเมินภาษี

2.2 ด้านกระบวนการภายใน

จากการศึกษาที่ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห ที่ปรับปรุงมาจากแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศึกษาค้นคว้าจากเอกสารของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ได้มีการกำหนดรูปแบบการบริหารงาน ด้านกระบวนการภายในองค์การถูกต้องตามมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และข้อกำหนดในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห มีการปฏิบัติอย่างถูกต้องตรงตามกฎระเบียบของกระทรวงมหาดไทย มีการปฏิบัติงานโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนา การกำหนดแผนมีการระดมความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน การปฏิบัติตามแผนมีการกำหนดแผนการดำเนินการให้ทันกำหนดเวลา และมีการประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนรับทราบ การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห มีการแต่งตั้งกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยมีประชาชนร่วมเป็นคณะกรรมการ มีการประชุมของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดกรอบและแนวทางในการประเมิน มีการดำเนินการประเมิน และวิเคราะห์ผลการประเมิน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบผลการประเมินโดยทั่วกัน อันเป็นการสร้างและพัฒนา ระบอบประชาธิปไตยแก่ท้องถิ่น สอดคล้องกับที่ โกวิท พงงาม (2550) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริหารท้องถิ่นต่อการปกครองประชาธิปไตยและการพัฒนาประชาสังคมในท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้อำนาจปกครองตนเอง ทำให้เกิดการปกครองแบบประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์เต็มรูปแบบ และ สุรัชย์ ประนมศรี (2552) ได้กล่าวว่า ให้มีการระดมความคิดเห็นของประชาชน เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา โดยคำนึงถึงศักยภาพขององค์การอย่างแท้จริง ควรมีการตรวจสอบความจำเป็น และความคุ้มค่าของโครงการการพัฒนา

2.3 ด้านประชาชนผู้รับบริการ

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในหมู่บ้าน ทั้ง 11 หมู่บ้าน ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา จำนวน 394 ฉบับ และได้รับกลับคืนมา 394 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งใช้แบบสอบถามถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับ การดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห รวมถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล ความพึงพอใจต่อสถานที่ ความพึงพอใจต่อบุคลากร และภาพรวมของเทศบาลเมืองคลองแห พบว่า เทศบาลเมืองคลองแห ได้รับผลตอบรับจากประชาชนในชุมชน ในระดับ ปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน สอดคล้องกับ พุทธพงศ์ สุขสบาย (2554) ได้กล่าวว่า ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการก่อสร้างอาคารหลังใหม่ และการจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการให้ทันสมัย และผู้บริหารควรกำกับให้พนักงานปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

การเรียนรู้ และพัฒนาองค์กรของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา ได้มีการพัฒนาเพิ่มทักษะความรู้แก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองคลองแห เห็นด้วยที่บุคลากรขององค์กรแสดง ความประสงค์ในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ตลอดจนมีการจัดสรรงบประมาณในการศึกษาดูงาน และอบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชน และจากผลการประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา ในเรื่อง การดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการฝึกอบรม การจัดทำมาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม การสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตลอดจนการบริหารงานบุคคลขององค์กร เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และแบบตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น สอดคล้องกับที่ สุรัชย์ ประนมศรี (2552) กล่าวว่า ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กรนั้น ควรมีการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรอยู่เสมอ โดยจัดให้มีการฝึกอบรม ตลอดจนฝึกทักษะในการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันต่อเหตุการณ์มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้ อยู่เสมอ สวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานก็มีส่วนสำคัญในการเติบโตขององค์กร และ ทรงชัย ศิวะบุญย์ (2552) กล่าวว่า หัวหน้างานต้องส่งเสริมการฝึกอบรม และสนับสนุนความก้าวหน้าของพนักงานด้วยความ เป็นธรรม

สรุปการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลคลองแห อำเภอลำปาง จังหวัด สงขลา เป็นสาระที่เกี่ยวข้องกับ การประเมินผล (Evaluation) ที่หมายถึง กระบวนการในการ วิเคราะห์ และการให้คุณค่าอย่างเป็นระบบ โดยจะเกี่ยวข้องกับการวัด ซึ่งจะต้องมีตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน มี เกณฑ์การเปรียบเทียบ เพื่อให้คุณค่า และในประเด็นของการมาประเมินผลนั้น ก็นำมิติที่สำคัญ 4 ด้าน จากแนวคิด Balanced Scorecard มาเป็นหัวข้อในการประเมินผล คือด้านการเงิน ด้าน กระบวนการภายใน ด้านประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร อันมี วัตถุประสงค์หลัก เพื่อจะสะท้อนภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลเมืองคลอง แห อำเภอลำปาง จังหวัดสงขลา

3. ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่สำคัญหลายประการ ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากสรุปผลการศึกษา และอภิปรายผลที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ประชาชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลเมืองคลองแห ในระดับ ปานกลาง ซึ่งเทศบาล เมืองคลองแห จะได้นำข้อมูลไปพัฒนา เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการให้เกิด ความพึงพอใจ ในระดับ ดี ต่อไป ดังนั้น เทศบาลเมืองคลองแห จึงควรที่จะดำเนินกิจกรรมดังต่อไปนี้ ได้แก่

3.1.1 ผลจากการศึกษาการบริหารงานภายในองค์กร พบว่า มีปัญหา และข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ในการนำมาเป็นข้อมูลตั้งต้นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารงานภายในองค์กร โดยคณะผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารงาน และกำหนดให้พนักงานเทศบาล และพนักงาน จ้างร่วมกันขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิด Balanced Scorecard ที่ว่าองค์กร จะได้รับความพึงพอใจก็ต้องมีกระบวนการภายในองค์กรที่ดี

3.1.2 การบริหารงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของของเทศบาลเมืองคลองแห ควรจะทำการปรับปรุงในทุกด้านที่ได้ทำการศึกษา เนื่องจากผลการศึกษา อยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่ 2) ด้านความพึงพอใจด้านการบริการ 3) ความพึงพอใจด้านการเปิด โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม และ 4) ความพึงพอใจต่อบุคลากร และภาพรวมของเทศบาล ซึ่งคณะผู้บริหารจะได้นำผลการศึกษานี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทุกด้านที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในระดับที่ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของ การบริหารท้องถิ่น

3.1.3 การบริหารงาน ด้านการเรียนรู้ และพัฒนาองค์กร ของเทศบาลเมืองคลองแห ซึ่งผลการศึกษา อยู่ในระดับดี แสดงถึง อยู่ในเกณฑ์การตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากลงรายละเอียดไปในหัวข้อสำคัญ ที่นำมาเป็นประเด็นในการ ประเมิน พบว่า เกณฑ์คะแนนค่อนข้างต่ำ ซึ่งคณะผู้บริหารจะได้นำผลการศึกษานี้ ไปใช้เป็นแนวทางใน การพัฒนาในหัวข้อประเด็นที่มีคะแนนประเมินต่ำดังกล่าว เพื่อยกระดับคุณภาพของบุคลากร และภาพรวม ของเทศบาลให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของเทศบาล ที่นอกเหนือมิติ 4 ด้าน ตามแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ในการผลการดำเนินงานของเทศบาล ว่ามีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง และจะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร เพื่อที่จะสะท้อนปัญหา ให้ได้ครอบคลุมทุกด้านมากขึ้น

3.2.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับเทศบาลเมืองอื่นๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สนองต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน และสนองต่อต่อเจตนารมณ์ของรัฐบาลในการกระจายอำนาจ





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ เครือวงศ์ (2554) “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2555) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 20
กรุงเทพมหานคร ธรรมสาร
- โกวิท พวงงาม (2547) *การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน
- จีระ ประทีป (2547) การบริหารภาครัฐ 33712 สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ไทรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2548) “ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่าย
การศึกษาและวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 9 หน้า 134 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ทรงชัย สีวะบุญย์ (2552) “การประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาท่าเตียน” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บุญชม ศรีสะอาด (2535) “การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า
กับกลุ่มตัวอย่าง”.วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประหยัด หงษ์ทองคำ (2553) การปกครองท้องถิ่นไทย กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- พุทธพงศ์ สุขสบาย (2554) “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน
อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2542)
สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรุงเทพมหานคร
- พระราชบัญญัติเทศบาล (2496) แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2543 กระทรวงมหาดไทย
กรุงเทพมหานคร
- พระราชบัญญัติเทศบาล (2496) กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพมหานคร
- พลุ เดชะรินทร์ (2547) *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key
Performance Indicators* พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพมหานคร แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- _____ (2546) *Balanced Scorecard : รู้ลึกในการปฏิบัติ* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2547) *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 7
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2546) *การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2546) อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช (2541) *การวิจัยปฏิบัติการใช้ชั้นเรียน*
กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3
แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 หมวดที่ 4 เรื่อง การปกครอง
- รัตนะ บัวสนธ์ (2547) *การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
นนทบุรี
- รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2547) *การบริหารภาครัฐ 33712* สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สำนักบัณฑิตศึกษา (2551) *คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์ ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2551* ฝ่ายส่งเสริม
มาตรฐานบัณฑิตศึกษา สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2555) *เอกสารการเรียนรู้การทำวิจัย*
ด้วยตัวเอง พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุพิชญ์ชญา ผลชี (2554) “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตางู
อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุรัชย์ ประนมศรี (2552) “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เสรี ทองเทศ (2554) *หลักการบริหารท้องถิ่น 33718* สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุวิมล ว่องวานิช (2541) *การวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน* กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการ
ศึกษาแห่งชาติ
- วีรภูธ มาฆะศิริานนท์ และณัฐพันธ์ เขจรนันท์ : อ้างใน จีระ ประทีป (2547) *ชุดวิชาประสบการณ์*
วิชาชีพบริหารธุรกิจ 33471 สาขาวิทยาการจัดการ นนทบุรี

อุดม ทุมโฆสิต (ม.ป.ป.) *การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ : บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว*
กรุงเทพมหานคร แซทไฟร์ พรินติ้ง

Robert S.Kaplan และ David P.Norton (2535) “*The Balanced Scorecard Measures that Drive Perspective*” อ้างใน จีระ ประทีป ในชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพบริหารธุรกิจ
33471 สาขาวิทยาการจั้ด นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช





ภาคผนวก

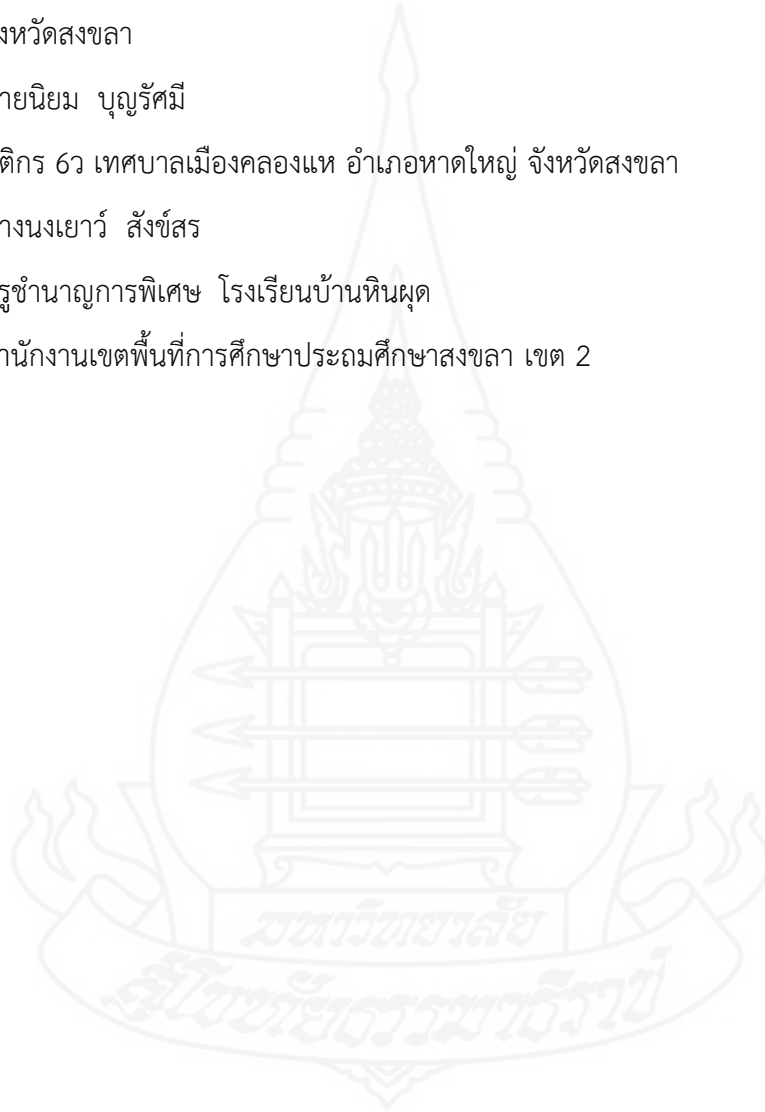


ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. นายสามารถ เพ็ชรพยาบาล
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา
จังหวัดสงขลา
2. นายนิยม บุญรัมย์
นิติกร 6ว เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา
3. นางนงเยาว์ สังข์สร
ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านหินผุด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2





ภาคผนวก ข

ตารางแสดงระดับความสอดคล้องระหว่างคำถาม

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เกี่ยวข้อง			คะแนน รวม	IOC = $\sum R/n$	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ความพึงพอใจต่อสถานที่						
1 ท่านมีความพอใจในทำเลที่ตั้งของเทศบาลเมือง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2 ความมั่นคงของอาคารสำนักงานเทศบาลเมือง	1	1	0	2	0.67	ไม่แน่ใจ
3 การจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4 ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วมอยู่ในระดับใด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5 สถานที่พักรอ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการบริการมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล						
6 ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการระดมความคิดเห็นในการกำหนดแผนการพัฒนาของเทศบาลระดับใด	1	0	1	2	0.67	ไม่แน่ใจ
7 ท่านคิดว่าการระดมความคิดเห็นจากชุมชนสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เกิดขึ้นประโยชน์ต่อชุมชนระดับใด	1	0	1	2	0.67	ไม่แน่ใจ
8 ท่านให้ความร่วมมือ เมื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9 เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10 ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้างในนามตัวแทนชุมชน ในระดับใด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล						
11 การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อเทศบาลสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11 การดำเนินการของเทศบาลในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน อยู่ในระดับใด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12 การดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของชุมชนเทศบาลสามารถดำเนินการทันต่อเหตุการณ์	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13 เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาลสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14 ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาล	1	0	1	2	0.67	ไม่แน่ใจ

ประเด็นที่ต้องการ	ประเด็นที่ต้องการ			คะแนน รวม	IOC = $\sum R/n$	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
15 การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อเทศบาล สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	1	1	0	2	0.67	ไม่แน่ใจ
ความพึงพอใจต่อบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล						
16 ความพร้อมของบุคลากรของเทศบาลในการ ปฏิบัติงาน	1	1	0	2	0.67	ไม่แน่ใจ
17 บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ สุภาพเรียบร้อย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18 บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19 บุคลากรของเทศบาลมีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน	1	1	0	2	0.67	ไม่แน่ใจ
20 ท่านพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงาน ของเทศบาลในระดับใด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
รวม				53	0.88	ใช้ได้



ภาคผนวก ค

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินผลการดำเนินการของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม เรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา” ในกรอบแนวคิดด้านประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นคำถามใน ประเด็นความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

นำแบบสอบถามมาทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพื้นที่เทศบาลเมืองอื่น ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มประชากรที่ศึกษาจำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจสอบความเชื่อมั่นในการวัดโดยการใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alphacoefficient) ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.93

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	20



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห
เกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ผู้ศึกษา
เรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ได้จัดทำ
ขึ้นเพื่อในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองคลองแห ที่สร้าง
ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบ
แบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้้นำผลไป
ใช้ประโยชน์ดังกล่าว และขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบทั้งหมดจะถือเป็นความลับ และจะนำเสนอผล
วิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ผู้ทำการศึกษาวิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายโกวิท ฤทธิวงศ์

รหัสนักศึกษา 2543000570

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำตอบในเรื่อง ความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมต่อการบริหารงานของเทศบาล

เมืองคลองแห อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห เกี่ยวกับการบริหารงาน
ของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่กำหนดให้

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

18 – 20 ปี 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี 61 ปี ขึ้นไป

3. ท่านสำเร็จการศึกษาในระดับใด

ประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า
 มัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

4. อาชีพที่ท่านประกอบอยู่ คือ

เกษตรกรรม รับจ้างแรงงาน
 ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ตกงาน/ว่างงาน ไม่ประกอบอาชีพ
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองคลองแห

1 - 5 ปี

6 - 10 ปี

11 - 15 ปี

16 - 20 ปี

21 ปีขึ้นไป

6. หมู่บ้านที่ท่านอาศัยอยู่ คือ

หมู่ที่ 1

หมู่ที่ 2

หมู่ที่ 3

หมู่ที่ 4

หมู่ที่ 5

หมู่ที่ 6

หมู่ที่ 7

หมู่ที่ 8

หมู่ที่ 9

หมู่ที่ 10

หมู่ที่ 11



ตอนที่ 2 แบบสอบถาม เรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา” ในกรอบแนวคิดด้านประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นคำถามในประเด็นความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

ความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลเมือง		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อสถานที่						
1	ท่านมีความพอใจในทำเลที่ตั้งของเทศบาลเมือง					
2	ความมั่นคงของอาคารสำนักงานเทศบาลเมือง					
3	การจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4	ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วมอยู่ในระดับใด					
5	สถานที่พักรอ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรอรับ การบริการมีความเหมาะสม					
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล						
6	ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการระดมความคิดเห็น ในการกำหนดแผนการพัฒนาของเทศบาล ระดับใด					
7	ท่านคิดว่าการระดมความคิดเห็นจากชุมชนสามารถ กำหนดแนวทางการพัฒนาที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชน ระดับใด					
8	ท่านให้ความร่วมมือ เมื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารจาก การประชาสัมพันธ์ของเทศบาล					
9	เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น					
10	ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง ในนามตัวแทนชุมชน ในระดับใด					

ความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลเมือง		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล						
11	การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อเทศบาลสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว					
12	การดำเนินการของเทศบาลในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน อยู่ในระดับใด					
13	การดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของชุมชน เทศบาลสามารถดำเนินการทันต่อเหตุการณ์					
14	เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาลสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว					
15	ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการของเทศบาล					
ความพึงพอใจต่อบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล						
16	ความพร้อมของบุคลากรของเทศบาลในการปฏิบัติงาน					
17	บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อย					
18	บุคลากรของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
19	บุคลากรของเทศบาลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
20	ท่านพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานของเทศบาลในระดับใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ความพึงพอใจต่อสถานที่

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

2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาล

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

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล

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

4. ความพึงพอใจต่อบุคลากรและภาพรวมของเทศบาล

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

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

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

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสัมภาษณ์ เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนสำนักงาน

เรียน ท่านผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนสำนักงานของเทศบาลเมืองคลองแห

- เอกสารที่ท่านได้รับนี้ เป็นเอกสารส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัย เรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ได้จัดทำขึ้น เพื่อที่รวบรวมข้อมูล ใช้ในการประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในประเด็นของความคิดเห็นที่ท่านมีต่อปัญหาของการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ของหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน
- ข้อมูลทั้งหมดเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน ขอท่านได้โปรดตอบคำถามที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ผู้ทำการศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายโกวิท ฤทธิรงค์

รหัสนักศึกษา 2543000570

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3. ปัญหาด้านการเรียนรู้ และพัฒนาองค์การของเทศบาลเมืองคลองแห

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของการดำเนินงานของเทศบาลคลองแห

ข. ท่านมีความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าว เป็นเช่นไร

1. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการเงินของเทศบาลเมืองคลองแห

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการภายในองค์การของเทศบาลเมืองคลองแห

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะในการปัญหาด้านการเรียนรู้ และพัฒนาองค์การของเทศบาลเมืองคลองแห

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของ
เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา**

1. ด้านกระบวนการภายในองค์กร

1.1 การจัดทำงบประมาณและพัสดุ

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
การประเมินผลการดำเนินการเกี่ยวกับจัดทำงบประมาณและพัสดุ	1. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง <input type="checkbox"/> มีแผนและจัดซื้อจัดจ้างตามแผน <input type="checkbox"/> มีแผนแต่ไม่ดำเนินการตามแผน <input type="checkbox"/> มีแผนแต่จัดทำแผนไม่ถูกต้อง <input type="checkbox"/> ไม่มีแผน	5 3 1 0	
	2. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดราคากลางงานก่อสร้าง (สอบราคา, ประกวดราคา) <input type="checkbox"/> มีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ฎูระเบียบและครบทุกโครงการ <input type="checkbox"/> มีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ฎูระเบียบแต่ไม่ครบทุกโครงการ <input type="checkbox"/> มีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ไม่ฎูระเบียบ <input type="checkbox"/> ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ	5 3 1 0	
	3. มีการจัดตั้งศูนย์หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาล <input type="checkbox"/> มีการจัดตั้งศูนย์ฯ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และประชาสัมพันธ์ <input type="checkbox"/> มีการจัดตั้งศูนย์ฯ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> มีการจัดตั้งศูนย์ฯ <input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดตั้งศูนย์ฯ	5 3 1 0	
	4. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี <input type="checkbox"/> มีการแต่งตั้งและรายงานให้ผู้บริหารและส่ง สตง. ตามกำหนด <input type="checkbox"/> มีการแต่งตั้งและรายงานให้ผู้บริหารและส่ง สตง. เกินกำหนด <input type="checkbox"/> มีการแต่งตั้ง <input type="checkbox"/> ไม่มีการแต่งตั้ง	5 3 1 0	

1.2 ด้านการจัดเก็บรายได้

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
	5. มีการจัดทำทะเบียนคุมหลักประกันสัญญา <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีทะเบียนคุมและตรงกับบัญชีแยกประเภท <input type="checkbox"/> มีทะเบียนคุมแต่ไม่ครบทุกสัญญา <input type="checkbox"/> มีทะเบียนคุมแต่ทำไม่ถูกระเบียบไม่ครบทุกสัญญา <input type="checkbox"/> ไม่มีทะเบียนคุม 	5 3 1 0	
1. การบริหารการจัดเก็บรายได้	6. มีการจัดส่งรายงานสถิติการคลังท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ภายในระยะเวลาที่กำหนด <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ภายในระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่ 30 ก.ย.56 <input type="checkbox"/> ภายในระยะเวลา 60 วัน นับแต่วันที่ 30 ก.ย.56 <input type="checkbox"/> ภายในระยะเวลา 90 วัน นับแต่วันที่ 30 ก.ย.56 <input type="checkbox"/> ไม่ส่งหรือพ้นระยะเวลาที่กำหนด 90 วัน 	5 3 1 0	
2. การพัฒนาระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	7. การจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (ด้วยมือหรือ เทคโนโลยีสารสนเทศ) และการนำแผนที่ภาษีไปใช้ประกอบการประเมินภาษี <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนที่ระบบแผนที่ภาษีและได้นำมาใช้ประกอบการประเมินภาษี <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนที่ระบบแผนที่ภาษีและได้นำมาใช้ประกอบการประเมินภาษีบางส่วน <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างจัดทำระบบแผนที่ภาษี <input type="checkbox"/> ยังไม่ได้จัดทำระบบแผนที่ภาษี 	5 3 1 0	
	8. มีการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบันทั้งแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน <input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบันอย่างใดอย่างหนึ่ง <input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงข้อมูลบ้างแต่ไม่เป็นปัจจุบัน ทั้งแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน <input type="checkbox"/> ไม่มีการปรับปรุงข้อมูล 	5 3 1 0	

1.3 การวางแผนและปฏิบัติตามแผน

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
	9. เทศบาลจัดทำแผนการดำเนินงานของเทศบาล แล้วเสร็จภายในกำหนด และเผยแพร่ให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและประชาชนทราบ <input type="checkbox"/> แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาและเผยแพร่ทุกกลุ่ม <input type="checkbox"/> แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาแต่ไม่เผยแพร่หรือไม่เผยแพร่ทุกกลุ่ม <input type="checkbox"/> แล้วเสร็จหลังกำหนดเวลาแต่เผยแพร่ทุกกลุ่ม <input type="checkbox"/> แล้วเสร็จหลังกำหนดเวลาและไม่เผยแพร่ทุกกลุ่ม	5 3 1 0	
	10. กระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน <input type="checkbox"/> การจัดทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์ <input type="checkbox"/> การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการ <input type="checkbox"/> การดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ ภายใน 15 วัน <input type="checkbox"/> รายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้บังคับบัญชา ประชาชนหรือผู้ร้องทุกข์ทราบ เกณฑ์การให้คะแนน : <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการครบ 4 ข้อ <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 3 ข้อ <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 1-2 ข้อ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการใดๆ	5 3 1 0	
	11. เทศบาลดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้ <input type="checkbox"/> กระจายอำนาจการตัดสินใจ <input type="checkbox"/> จัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม <input type="checkbox"/> มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ เกณฑ์การให้คะแนน : <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการตั้งแต่ 3 ข้อขึ้นไป <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการรวม 3 ข้อ <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการ 1 ข้อ <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการใดๆ	5 3 1 0	

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
	12. เทศบาลมอบอำนาจในการตัดสินใจอย่างไร <input type="checkbox"/> การมอบอำนาจจัดทำเป็นหนังสือคำสั่งระบุรายชื่อผู้รับมอบอำนาจชัดเจนและแจ้งเวียนให้ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น รวมทั้งประชาชนทราบ <input type="checkbox"/> การมอบอำนาจจัดทำเป็นหนังสือคำสั่งระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจชัดเจนและแจ้งเวียนให้ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่นทราบ <input type="checkbox"/> การมอบอำนาจจัดทำเป็นหนังสือคำสั่งระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจไว้อย่างชัดเจน <input type="checkbox"/> ไม่มีการการมอบอำนาจ	5 3 1 0	
	13. เทศบาลมีการจัดทำแผนภูมิให้ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาและประกาศ ณ จุดบริการทุกจุดที่ประชาชนมองเห็นชัดเจน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยวิธีการอื่นๆ <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาและประกาศ ณ จุดบริการที่ประชาชนมองเห็น <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา <input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา	5 3 1 0	
	14. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะของแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนทราบ ตามแนวทางที่มท. กำหนด <input type="checkbox"/> มีการกำหนดระยะเวลา และประกาศให้ประชาชนทราบครบทุกกระบวนการ รวมทั้งเพิ่มกระบวนการบริการอื่นๆ <input type="checkbox"/> มีการกำหนดระยะเวลา ครบทุกกระบวนการและไม่ประกาศให้ประชาชนทราบ <input type="checkbox"/> มีการกำหนดระยะเวลา ของงานบริการไม่ครบทุกกระบวนการและประกาศให้ประชาชนทราบ <input type="checkbox"/> มีการกำหนดระยะเวลา ของงานบริการไม่ครบทุกกระบวนการและไม่ประกาศให้ประชาชนทราบ	5 3 1 0	

1.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
1. ตรวจสอบหลักฐานที่เกี่ยวข้อง	15. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล ดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ 2) จัดประชุมคณะกรรมการ 3) ดำเนินการประเมินผล 4) วิเคราะห์ผลการประเมินและสรุปเสนอผู้บริหาร เกณฑ์การให้คะแนน : <input type="checkbox"/> ดำเนินการตั้งแต่ 1-4 <input type="checkbox"/> ดำเนินการตั้งแต่ 1-3 <input type="checkbox"/> ดำเนินการตั้งแต่ 1-2 <input type="checkbox"/> ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ	5 3 1 0	
	16. เทศบาลมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับ <input type="checkbox"/> ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ <input type="checkbox"/> คุณภาพของการบริการ <input type="checkbox"/> ความคุ้มค่าของภารกิจ <input type="checkbox"/> ความพึงพอใจของประชาชน เกณฑ์การให้คะแนน : <input type="checkbox"/> ดำเนินการครบทั้ง 4 ด้าน <input type="checkbox"/> ดำเนินการ 3 ด้าน <input type="checkbox"/> ดำเนินการ 1-2 ด้าน <input type="checkbox"/> ไม่มีการดำเนินการ	5 3 1 0	
2. แผนการพัฒนาบุคลากรว่ามีแผนพัฒนาบุคลากรเป็นลายลักษณ์อักษรและคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตลอดจนเอกสารการประชุม	17. เทศบาลมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาล ดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ 2) มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน 3) วิเคราะห์ผลการประเมินและสรุปเสนอผู้บริหาร เกณฑ์การให้คะแนน : <input type="checkbox"/> ดำเนินการตั้งแต่ 1-3 <input type="checkbox"/> ดำเนินการตั้งแต่ 1-2 <input type="checkbox"/> ดำเนินการตามข้อ 1 <input type="checkbox"/> ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ	5 3 1 0	

2. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
<p>1. การพัฒนาบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้ตรวจสอบจากฎีกาเบิกจ่ายเงินหรือหนังสือส่งตัวเข้ารับการอบรม - การตรวจสอบให้ตรวจสอบเฉพาะข้าราชการเท่านั้น - หลักสูตรการฝึกอบรมหมายถึงหลักสูตรที่เทศบาลจัดทำเองหรือองค์การอื่นเป็นผู้จัด 	<p>18. การดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผน การประชุมคณะทำงาน และปฏิบัติตามแผน <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนและการประชุมคณะทำงาน <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผน <input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำแผน 	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
<p>2. การฝึกอบรมหมายถึงการฝึกอบรมที่ท้องถิ่นดำเนินการเองหรือส่งบุคลากรไปรับการฝึกอบรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - การติดตามและประเมินผลต้องมีระบบตรวจสอบเพื่อทราบถึงความสำเร็จของการพัฒนา ความรู้ และผลการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม - โครงการฝึกอบรมให้ตรวจสอบทุกโครงการและต้องมี 	<p>19. การพัฒนาบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตร มีจำนวนเกินกว่าร้อยละ 85 ของข้าราชการ <input type="checkbox"/> ข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตร มีจำนวนเกินกว่าร้อยละ 70 แต่ไม่เกินร้อยละ 85 ของข้าราชการ <input type="checkbox"/> ข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตร มีจำนวนเกินกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เกินร้อยละ 70 ของข้าราชการ <input type="checkbox"/> ข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 1 หลักสูตร มีจำนวนไม่เกินร้อยละ 50 ของข้าราชการ 	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
	<p>20. การประเมินผลการฝึกอบรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีการประเมินผลทั้งก่อนและเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ตลอดจนถึงติดตามผลที่เกิดขึ้นภายหลังการฝึกอบรม <input type="checkbox"/> มีการประเมินผลทั้งก่อนและเสร็จสิ้นการฝึกอบรม 	<p>5</p> <p>3</p>	

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
	<input type="checkbox"/> มีการประเมินผลก่อนหรือภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมอย่างใดอย่างหนึ่ง <input type="checkbox"/> ไม่มีการประเมินผลการฝึกอบรม	1 0	
3. การจัดทำมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม - บุคลากรจะปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดีต่อองค์กรและประชาชนได้ต้องเป็นผู้มีคุณธรรม - ตรวจสอบแผนอัตรากำลัง 3 ปี ซึ่งระบุให้มีการประกาศมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม - รายงานการประชุมคณะผู้บริหารว่ามีกรหิยบายประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนด้านคุณธรรมจริยธรรมหรือไม่ - เอกสารหลักฐานต้องดำเนินการในปีที่ตรวจ	21. การจัดทำมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมขององค์กร <input type="checkbox"/> มีการจัดตั้งคณะทำงานยกร่างมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมโดยประชุมข้าราชการและลูกจ้างเพื่อวางมาตรฐานระบบคุณธรรมจริยธรรม และจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ข้าราชการและพนักงานทราบ <input type="checkbox"/> มีการจัดทำมาตรฐานระบบคุณธรรมจริยธรรมและเผยแพร่ <input type="checkbox"/> มีการจัดทำมาตรฐานระบบคุณธรรมจริยธรรม <input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำมาตรฐานระบบคุณธรรมจริยธรรม	5 3 1 0	
4. การดำเนินการกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมให้ตรวจสอบเอกสารการจัดทำโครงการและผลการดำเนินการตามโครงการตลอดจนเอกสารหลักฐานที่บันทึกเสนอผู้บริหารท้องถิ่น	22. การดำเนินกิจกรรมด้านมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม <input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและติดตามประเมินผลโดยมีการสรุปผลเพื่อปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานระบบคุณธรรมจริยธรรมและข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ ตลอดจนมีการนำผลสรุปนั้นไปดำเนินการจัดทำมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมขึ้นใหม่ <input type="checkbox"/> มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและติดตามประเมินผลโดยมีการสรุปผลเพื่อปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานระบบคุณธรรมจริยธรรมและข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารท้องถิ่น	5 3	

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
<p>6. การจัดทำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p>- ให้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานของกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลว่ามีรายงานหรือกิจกรรมตามที่กำหนดหรือไม่ประการใด</p>	<p>24. การจัดทำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีการระบุความต้องการ/ความคาดหวังระยะสั้น ระยะยาวของการบริหารข้าราชการ และประชาชนที่มีต่อองค์กร <input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อนขององค์กร มีการกำหนดวิสัยทัศน์การบริหารงานบุคคล <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลระบุเป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าหมาย <input type="checkbox"/> มีการปฏิบัติตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล <input type="checkbox"/> มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน <input type="checkbox"/> มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล <p>เกณฑ์การให้คะแนน :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มี 5 กิจกรรมขึ้นไป <input type="checkbox"/> มี 3-4 กิจกรรม <input type="checkbox"/> มี 1-2 กิจกรรม <input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำกิจกรรมใดๆ 	<p>5</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>0</p>	
<p>7. การสื่อสารด้านการบริหารงานบุคคล</p>	<p>25. การสื่อสารด้านการบริหารงานบุคคล</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> เสนอหนังสือสั่งการเรื่องการบริหารงานบุคคลภายใน 5 วันทำการ <input type="checkbox"/> จัดเก็บหนังสือสั่งการไว้เป็นหมวดหมู่ <input type="checkbox"/> แจกเวียนหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลให้แก่ข้าราชการทุกสำนัก/กอง <input type="checkbox"/> มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล <input type="checkbox"/> มีช่องทางหรือจัดประชุมเกี่ยวกับกิจกรรมด้านการบริหารงานบุคคลให้แก่ข้าราชการลูกจ้างเสนอความคิดเห็น 		

หัวข้อการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้
	<input type="checkbox"/> สำนักงานปลัดจัดทำสรุปผลการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลให้ผู้บริหารทราบ เกณฑ์การให้คะแนน : <input type="checkbox"/> มี 5 กิจกรรมขึ้นไป <input type="checkbox"/> มี 3-4 กิจกรรม <input type="checkbox"/> มี 1-2 กิจกรรม <input type="checkbox"/> ไม่มีการจัดทำกิจกรรมใดๆ	 5 3 1 0	



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายโกวิทย์ ฤทธิวงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	18 พฤษภาคม 2513
สถานที่เกิด	อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พ.ศ. 2550
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทีเคที ออโตเมชัน แอนด์ คอมมิวนิเคชัน จำกัด
ตำแหน่ง	กรรมการผู้จัดการ

