



รายงานผลการศึกษา

เรื่อง

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนต่าง ๆ เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ และนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป ในปัจจุบันประมาณที่ผ่านมาเทศบาล เมืองมหาสารคามได้ให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมากขึ้น ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกระบวนการสำคัญสำหรับการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ในส่วนของเทศบาลเมืองมหาสารคามนั้น จัดว่าเป็นเทศบาลที่มีขนาดใหญ่และมีภารกิจครอบคลุมความเป็นอยู่ของประชาชน อีกทั้งยังมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งภารกิจดังกล่าวนั้นอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป เป็นการให้บริการที่กระจายไปทั่วพื้นที่ โดยผู้บริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการจากเทศบาล ก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการจัดเก็บขยะมูลฝอย งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย งานป้องกันน้ำท่วม งานระบายน้ำ งานซ่อมแซมทางเท้า เป็นต้น

2. การบริการเฉพาะด้าน หมายถึง การบริการให้แก่ประชาชนแต่ละคนหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะมีข้าราชการของหน่วยงานเทศบาลเป็นผู้ให้บริการ เช่น งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน การขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการสาธารณสุข การให้บริการชำระภาษี เป็นต้น

การให้บริการประชาชนจึงเป็นนโยบายที่เทศบาลเมืองมหาสารคามให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ซึ่งในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ *การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง* ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้นเนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้เกิดความต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่า หากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย ด้วยแรงกดดันดังกล่าวเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถ่วงน้ำหนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

จากความคาดหวังของการปฏิรูป “ระบบราชการ” และ “ข้าราชการ” ได้แก่ (1) ให้น
หน่วยงานทำงานได้ผลสำเร็จสูง (2) เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของระบบและคน (3) มุ่งให้
ประชาชนศรัทธาต่อระบบราชการ (4) มุ่งบริการประชาชน (5) ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ
(6) ส่วนราชการช่วยสนับสนุนภาคประชาชนและธุรกิจเอกชนให้เข้มแข็งและเป็นพื้นฐานของการพัฒนา
ประเทศ ดังนั้นการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชน
ผู้รับบริการ จึงดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการ
ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
การปฏิบัติราชการ ทั้งนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พบว่า ผู้รับบริการ
จะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการหรือตัดสินใจว่าการบริการใด ๆ จะมีคุณภาพหรือไม่นั้นต้องพิจารณาว่าเป็น
การบริการที่ผู้รับบริการได้รับในระดับที่เทียบเท่าหรือมากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการ ให้ความสำคัญหรือ
คาดหวังจากการบริการนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งคุณภาพของการบริการนั้น ไม่สามารถกำหนดลงไป
อย่างเฉพาะเจาะจงได้ แต่การวางแผนเตรียมพร้อมสำหรับการบริการ ไว้ล่วงหน้าย่อมก่อให้เกิดการ
บริการที่มีคุณภาพดีได้ ดังนั้น การบริการใด ๆ ก็ตาม จะต้องเกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญหรือความ
คาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ จึงกล่าวได้ว่า การให้ความสำคัญหรือความ
คาดหวังต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานที่แท้จริงในการตัดสินคุณภาพการบริการ
ดังนั้น จึงควรให้ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล
เมืองมหาสารคาม เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามที่มีต่อผู้ใช้บริการ
(ประชาชน) นอกจากนี้ยังเป็นการศึกษาความต้องการและ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการ
ให้บริการของเทศบาล ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน การพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้
กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้
กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก
2. ระดับการดำเนินงานของของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

อยู่ในระดับมาก

ขอบเขตของการศึกษา

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อระบุผลการประเมินโดยใช้ประเด็นในการประเมิน ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่

- 1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4 ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ

2. **ขอบเขตด้านพื้นที่** ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

3. **ระยะเวลา** ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างเดือนสิงหาคม - เดือนกันยายน 2559

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 45,291 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2559)

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยคำนวณขนาด กลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการคำนวณตามสูตรของทาร์โร ยามาเน่ จำนวน 900 คน

5. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

- 5.1.1 เพศ
- 5.1.2 อายุ
- 5.1.3 อาชีพหลัก
- 5.1.4 การศึกษา
- 5.1.5 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

5.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยใช้ประเด็นในการประเมิน ประกอบด้วย 3 ประเด็น ได้แก่

- 5.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 5.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 5.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5.2.4 ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2479

2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์
3. ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จและผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด
4. ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
5. ระดับความพึงพอใจที่ได้รับ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ ประชาชนหรือความรู้สึกด้านดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการที่เกิดขึ้นจริงจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด
6. การดำเนินงานของเทศบาล หมายถึง การดำเนินงานในกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้
 - 6.1 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ / กิจกรรม
 - 6.2 การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการ/กิจกรรม
 - 6.3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ / กิจกรรม
 - 6.4 การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมต่อสาธารณะ
 - 6.5 ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม
 - 6.6 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
 - 6.7 การดำเนินงานของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 6.8 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
2. ทราบถึงความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
3. ทราบปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
4. เป็นฐานข้อมูลในการวางแผนพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างสูงสุด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม คณะผู้ศึกษาได้ค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล
5. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่ง ที่ได้เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรก (กฤษณธนาพงศธร. 2531 : 329) มี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ และเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน

1.1 รูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552

เทศบาลมิได้จัดตั้งขึ้นทั่วทั้งประเทศ แต่จะจัดตั้งขึ้นเป็นแห่ง ๆ ไป ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนคร

ปัจจุบันพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 9 มาตรา 10 และมาตรา 11 ให้เทศบาลมี 3 ประเภท คือ

1. เทศบาลตำบล มาตรา 9 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าได้แก่ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล กฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ โดยเฉพาะว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลเอาไว้ และนอกจากนี้เทศบาลตำบลจำนวนหนึ่งยังมีที่มาจากกรณีที่เมื่อพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ยกเลิกกฎหมายว่าด้วยสุขาภิบาลและกำหนดให้บรรดาสุขาภิบาลที่มีอยู่มีฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2. เทศบาลเมือง มาตรา 10 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาลเมืองได้แก่ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วย เทศบาลการจัดตั้งเทศบาลเมือง ต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

3. เทศบาลนคร มาตรา 11 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาลนครได้แก่ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่ การปฏิบัติหน้าที่ซึ่ง

กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล การจัดตั้งเทศบาลนครจะต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลเอาไว้

1.2 โครงสร้างของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำในเทศบาล จะมีโครงสร้างทางเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่ง เรียกว่า พนักงานเทศบาล

1. สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 สมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลแต่ละประเภทนี้จะไม่เท่ากัน อยู่ในระหว่างจำนวน 12 คน ถึง 24 คน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 15 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ดังนี้

- 1.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน
- 1.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน
- 1.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ดังนี้

1. เลือกประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาล เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง หรือมีมติให้ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภาเทศบาล พ้นจากตำแหน่ง
2. เลือกสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของสภาเทศบาล และเลือกตั้งบุคคลผู้เป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล
3. รับทราบนโยบายของนายกเทศมนตรี ก่อนนายกเทศมนตรีเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาลเป็นประจำทุกปี
4. ให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติเทศบาล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของเทศบาล
5. ในที่ประชุมสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรี เสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไป โดยไม่มีการลงมติ
6. ในกรณีกิจการอื่นใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่ หรือนายกเทศมนตรีสามารถเสนอต่อประธานสภาเทศบาลเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติและประกาศให้ประชาชนทราบ

2. นายกเทศมนตรี กฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดให้มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมาตรา 48 อัญญัติ

แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลได้กำหนดจำนวนรองนายกเทศมนตรีไว้ดังนี้ คือ

- 2.1 เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน
- 2.2 เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน
- 2.3 เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 48 สัตตรส แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ในการควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล โดยทั่วไปตามกฎหมายกำหนด
2. อำนาจหน้าที่ในการเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ
3. อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการต่าง ๆ ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ คือ มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทั้งนี้ โดยการกำหนดไว้ในกฎกระทรวง เพื่อให้การใช้อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเป็นไปอย่างเกิดประสิทธิภาพ จึงแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของเทศบัญญัติและนโยบาย
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการณให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินั้น

และกฎหมายอื่น

3. พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของคณะผู้บริหารไปปฏิบัติโดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

3.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ แบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ

3.2 สำนักการคลัง / กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วยงานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน

3.3 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำ ช่วยเหลือ ด้านการ
เจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล และรักษา ความสะอาด
งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพ
ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

3.4 สำนักการช่าง / กองช่าง หรือฝ่ายช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุม งาน
ก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษา
ทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจน
งานสาธารณูปโภค

3.5 สำนักการศึกษา / กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนิน
กิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การ
นิเทศการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

3.6 กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ
งานวิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานวิจัยและ
ประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

3.7 กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

3.8 กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัดน้ำเสีย
ประกอบไปด้วยงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกลและซ่อมบำรุงงานโรงงาน กำจัดมูลฝอยและสิ่ง
ปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบการบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและ
ซ่อมแซมและงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

3.9 กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไป
ด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข
(กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาล
และการบริหารงาน)

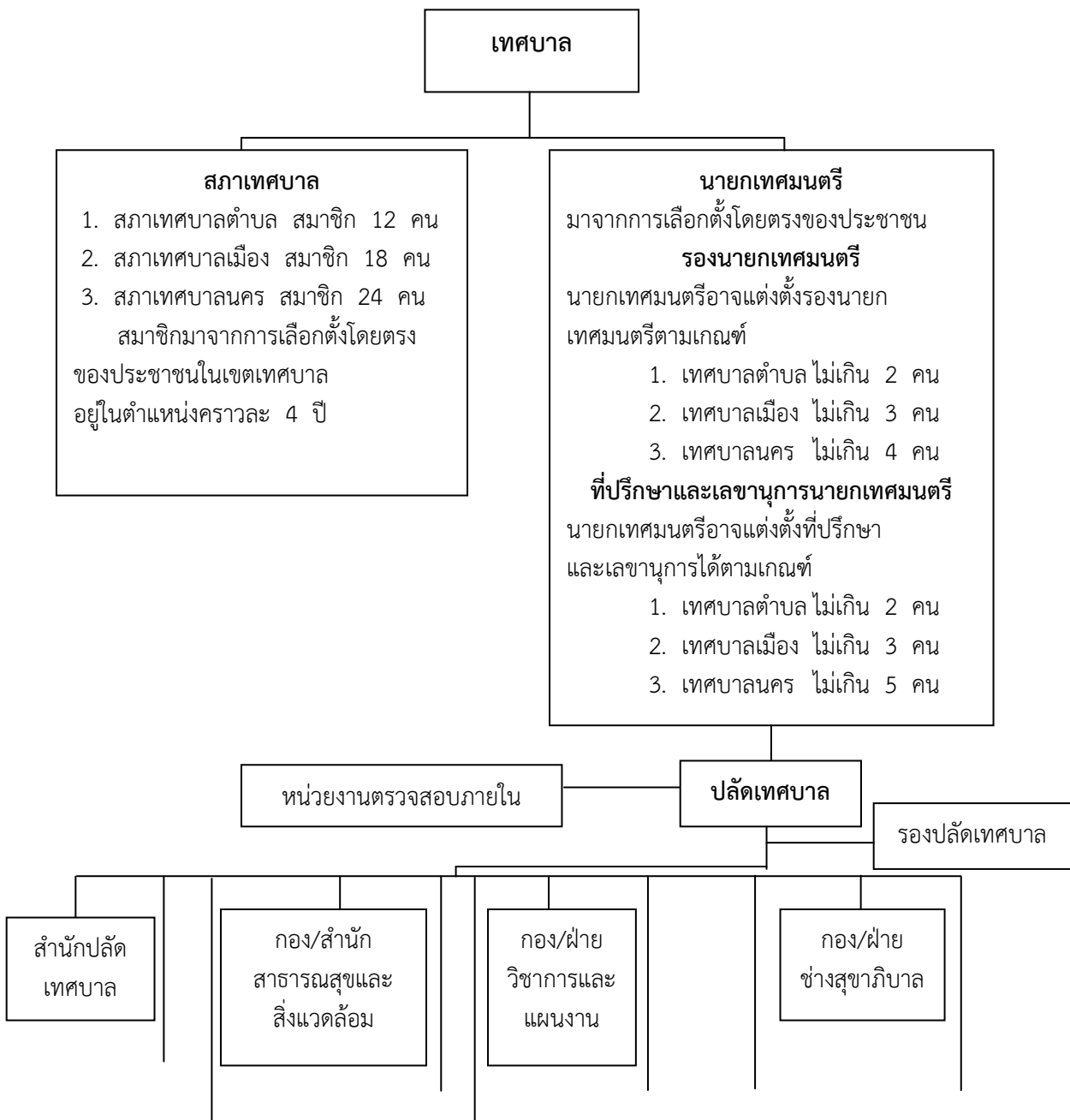
3.10 กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา
งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

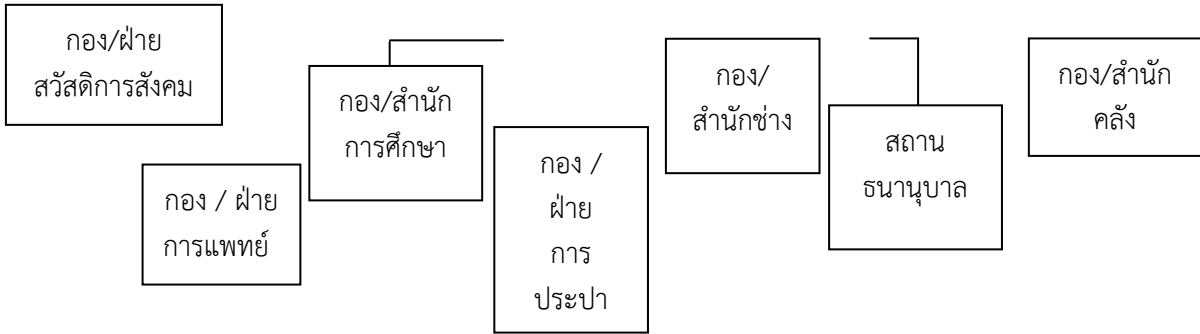
3.11 หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองให้ความ
เห็นชอบ
และข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบ
ด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.12 หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งาน
ป้องกันและสาธารณสุขภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปาแขวงเป็น
หน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมืองและเพื่อเป็นการบริการ
ประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็น เทศบาลขนาดใหญ่ มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20
ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรีและพนักงาน
เทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหารและปลัดเทศบาลทำหน้าที่
ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ แสดงในแผนภูมิที่ 1

โครงสร้างของเทศบาล





แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552

ได้

แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 50/53/56

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล ตามข้อ 1-9	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมืองตามข้อ 1-8
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ	2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา	2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล	3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์	3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้	4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร
5. ให้มีเครื่องใช้ในการะดับเพลิง	5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม	6. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ	6. จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	7. การวางผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น	8. การส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว
9. หน้าที่อื่น กฎหมายบัญญัติ		

ตารางที่ 2 หน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม
(ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 51/54/57

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. ให้น้ำสะอาดหรือ การประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและ ฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการ ทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ ทำการพิทักษ์ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทาง ระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์	1. ให้มีตลาดท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมา หากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์ มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อ การสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียน อาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับ การกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุง สวนสาธารณะสวนสัตว์และ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาด เรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์	มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลเมืองตามข้อ 1-12

1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาล

สายยันต์ ภิรมย์กิจ (2547 : 19) ได้สรุปปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาลมาจากสาเหตุใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ภูมิหลังในการปกครองตนเอง เทศบาลเกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเอง แต่ในความเป็นจริงแล้วเทศบาลเกิดขึ้นจากการหยิบยื่นให้ของผู้มีอำนาจมีผลทำให้
 - 1.1 ประชาชนในท้องถิ่นขาดจิตสำนึกในการปกครองตนเอง เช่น การไปเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจการของเทศบาล
 - 1.2 ประชาชนไม่ศรัทธาในการทำงานของพนักงานเทศบาล
 - 1.3 ประชาชนเบื่อหน่ายต่อพฤติกรรมของสมาชิกสภาเทศบาลที่เห็นแก่ตัวและพวกพ้อง เข้ามาเพื่อแสวงหาผลประโยชน์
2. ประสิทธิภาพในการบริหารมีน้อย มาจากสาเหตุ
 - 2.1 การสรรหาบุคคลเข้าทำงานโดยใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม
 - 2.2 การบริหารงานบุคคลไม่ทัดเทียมข้าราชการอื่น ๆ
 - 2.3 การทำงานของเทศบาลไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เพียงพอ
 - 2.4 ฝ่ายบริหารขัดแย้งกับฝ่ายนิติบัญญัติโดยไม่มีเหตุผล ไม่ยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นตัวตั้ง ขัดแย้งกันในการแย่งตำแหน่ง หรือแย่งชิงผลประโยชน์ทางการเมือง
 - 2.5 คณะผู้บริหารขาดความรู้และทักษะในการบริหารงาน จึงมักทำตัวเป็น นักการเมืองมากกว่าเป็นนักบริหารงาน เช่น การสร้างพวกพ้อง การแสวงหาอำนาจ การแทรกแซงการทำงานของข้าราชการประจำ โดยใช้อำนาจของตนบังคับหรือนำพนักงานประจำทำตามความต้องการของตนเอง โดยไม่ยึดผลประโยชน์ของประชาชนและความถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย
 - 2.6 จำนวนสมาชิกมีมากเกินไป อาจเกิดความขัดแย้งทางด้านความคิดได้ง่าย และต้องเสียงบประมาณจ่ายค่าตอบแทนจำนวนมาก
3. โครงสร้างของเทศบาลไม่เหมาะสม
 - 3.1 เทศบาลมีหลายระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ซึ่งมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้ประชาชนเกิดความสับสนขึ้นได้
 - 3.2 ความรับผิดชอบของเทศบาล และรัฐบาลยังไม่แบ่งให้ชัดเจนว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายใดดำเนินการ
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อเทศบาลมีน้อย ทำให้ขาดแรงหนุนในการทำงาน ประชาชนจะคิดเสมอว่าเป็นหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลต้องลงมา ทำให้ประชาชนขาดการช่วยเหลือตนเอง ทำให้เป็นภาระของเทศบาลและเกิดความไม่เชื่อมโยงไม่ต่อเนื่องในการทำงาน
5. นโยบายของรัฐบาลไม่แน่นอน บางรัฐบาลให้ความสำคัญแก่เทศบาล แต่บางรัฐบาลไม่ให้ความสำคัญจึงขาดความต่อเนื่อง
6. ปัญหาการคลังเทศบาล รายได้ของเทศบาลมีน้อยไม่พอกับรายจ่ายต้องพึ่งบอดูดหนุนจากรัฐบาล ความล่าช้าในการส่งภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บให้แก่เทศบาล จากแนวความคิดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลสรุปได้ดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่ง ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความเป็นมา

ยาวนาน และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 โดยได้มีการปรับปรุงด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับสภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ในปัจจุบันการประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมิน เพื่อการพัฒนาองค์กร พัฒนานโยบาย หรือเพื่อการวางแผน ในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะ การประเมินองค์รวมขององค์กร หรืออาจประเมินเฉพาะด้าน อาทิเช่น การประเมินผลโครงการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นต้น หน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันทั้งในระบบราชการและเอกชน จึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไกในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่าง ๆ ในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

แนวคิดการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ 2 ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตามตัวอักษรว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่ปรากฏนี้เอง นักประเมินจึงให้ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถตีความได้เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นประเมินผล (Anderson, Ball & Murphy, 1975 : 26) นอกจากนี้ในทัศนะของการประเมินในด้านต่าง ๆ มีการให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน อาทิ

นักจิตวิทยา ได้อธิบายความหมายว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown, 1983 : 15)

ในด้านการศึกษโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและปริมาณการเรียนรู้การสอน โดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่าง ๆ เช่น การมอบหมายงาน ให้ทำการประเมินโครงการเกี่ยวกับการเรียนการสอน การใช้แบบทดสอบ ตามวัตถุประสงค์ และการใช้แบบทดสอบมาตรฐาน เป็นต้น

2.1 ความหมายของการประเมินผล

Ralph Tyler (1950 : อ้างใน บุญส่ง นิลแก้ว, 2542 : 95) ให้คำนิยามการประเมินว่า “เป็นกระบวนการของการตรวจสอบว่าวัตถุประสงค์ใดบ้างที่เป็นไปตามความหมายอย่างแท้จริง”

Provus (1967 : อ้างใน เยาวดี ราชย์กุล วิบุรณศิริ, 2553 : 52) ให้ความหมายว่า “การประเมิน” เป็นการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และการค้นหาช่องว่างระหว่างภาวะที่เป็นจริงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้เพื่อใช้การตั้งกล่าวเป็นตัวบ่งชี้ระบุข้อบกพร่องในกิจกรรม

Scriven (1967 : อ้างใน เยาวดี ราชย์กุล วิบุรณศิริ, 2553 : 32) ให้ความหมายว่า การประเมิน เป็นกิจกรรมในการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกเครื่องมือการเก็บข้อมูล รวมทั้งการกำหนดเกณฑ์ในการประเมิน เพื่อตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่มุ่งหมายประเมิน

Cronbach (1963 : อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบุรณศิริ, 2553 : 39) ให้นิยามว่าหมายถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล และการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมหรือแนวทางการดำเนินการทางการศึกษา

บุญส่ง นิลแก้ว (2553 : 10) ให้ความหมายว่า “การประเมิน” เป็นกระบวนการที่เป็นระบบและหน้าเชื่อถือในการรวบรวม วิเคราะห์ และตีความข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของโครงการ โดยเทียบกับเกณฑ์ เพื่อตัดสินเกี่ยวกับความดี คุณค่า และความคุ้มค่าของกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ

เยาวดี ราชชัยกุล วิบุรณศิริ (2553 : 23) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบระเบียบ

จากความหมายของการประเมินของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ เมื่อนำมาประมวลความจึงสรุปได้ว่า การประเมินเป็นการตัดสินใดกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการเก็บรวบรวมอย่างมีระบบ นำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

2.2 รูปแบบของการประเมินผล

รูปแบบการประเมินโครงการมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการ แต่ละท่าน ซึ่งมีแตกต่างกันในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมินตามรายนามนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

1. การประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ (Tyler' Rational and Model of Evaluation) (อ้างใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบุรณศิริ, 2553 : 30)

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลักกระบวนการตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมาก อันเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ก็ตามนั้น ส่งผลให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์แรกเริ่มหรือไม่เพียงเท่านั้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการสิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลัก อันจะนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นที่ 2

ขั้นที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้สอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนินการโครงการว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมินอื่นภายหลัง ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การตัดสิน จากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

2. รูปแบบการประเมินของพรอวิส (Discrepancy Model) (Provus, 1973 : อ้างใน บุญส่ง นิลแก้ว, 2542 : 33)

ทัศนะในการประเมินของ พรอวิส มีอยู่ว่าการประเมินเป็นกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่องในลักษณะเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหาร การพัฒนาโครงการโดยอาศัยการ

ตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการหรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความต่างนั้นว่าควรกระทำอย่างไรกับโครงการทั้งหมดหรือบางส่วนของโครงการ ตามแนวคิด โพรวัสส์ จำแนกกระบวนการประเมิน ได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ประเมินการอธิบายหรือออกแบบโครงการ เป็นขั้นตอนของการกำหนด ส่วนประกอบต่าง ๆ ของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย กระบวนการ กิจกรรม และทรัพยากรที่จำเป็น รวมไปถึง ผู้บริหาร

ขั้นที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบได้หรือไม่

ขั้นที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติ ในระหว่างดำเนินโครงการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้เข้ารับบริการบรรลุตาม วัตถุประสงค์ด้านทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในข้อนี้โพรวัสส์ เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมิน เท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างไปบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของ โพรวัสส์ จะเห็นว่าแตกต่างจากไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละ ขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงแต่ตัดสินคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้น ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

3. รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Models)

(อ้างใน เยาวดี ราชย์กุล วิบูลย์ศรี, 2558 : 35)

ตามนิยามที่ สคริฟเวน มองว่า “การประเมิน” เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม ข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์การประเมิน อันจะใช้การตัดสินคุณค่าให้กับการประเมิน สคริฟเวน จึงได้จำแนกในการประเมินหรือบทบาทของการประเมินไว้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการ เก็บข้อมูล ระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่าง การดำเนินงาน เพื่อจะนำ ผลมาพัฒนางานให้ดีขึ้นในระหว่างการทำงาน

2. การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลังสิ้นสุด การดำเนินงานเพื่อตัดสินใจว่าโครงการบรรลุผลสำเร็จสมบูรณ์หรือไม่

นอกจากนั้น สคริฟเวน เสนอสิ่งที่ต้องประเมินไว้เป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่

1. การประเมินเกณฑ์ภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินคุณภาพของเครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูล และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงการ วิธีการ ตลอดจน ทัศนคติของผู้รับผิดชอบโครงการ

2. การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจาก ตัวผู้รับ การบริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์ แก่ผู้รับบริการ

การประเมินตามแนวคิดของ สคริปเวิน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อน เท่ากับโพสวัส แต่การประเมินเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และจะพิจารณามุ่งไป ที่มากขึ้นของประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไท เลอร์

4. รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin's concepts of Evaluation) (Alkin, 1996 : อ้างใน เยาวดี ราชัยกุล วิบุรณศิริ, 2553 : 45)

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่าเป็นกระบวนการคัดเลือก การ ประมวลข้อมูล การจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจ การ ตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมิน ไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

1. การประเมินวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับ ความต้องการที่เป็นอยู่
2. การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะ วางแผนในการดำเนินงานของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด
3. การประเมินขณะดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่า เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่
4. การประเมินเพื่อการพัฒนา เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทาง หรือ ข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำหนดอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด
5. การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลัง การดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวลข้อแนะนำ เพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

5. รูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) (Stufflebeam, 1971 : อ้างใน เยาวดี ราชัยกุล วิบุรณศิริ, 2553 : 57)

จากนิยามในการประเมินผลของ สตัฟเฟิลบีม ที่ได้ให้ไว้ว่าเป็นกระบวนการ ของ การระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัด กระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่เกิดประโยชน์ และนำเสนอใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ ซึ่ง จากนิยามดังกล่าว แนวความคิดของสตัฟเฟิลบีม จึงมีลักษณะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่าง ฝ่าย ประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ การแยกให้ฝ่ายประเมินทำหน้าที่ระบุ จัดหาและ นำเสนอ สารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารจะมีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามสมควรแต่ละกรณี การประเมินของสตัฟเฟิลบีม สามารถสรุป

การประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. กำหนด หรือระบุและบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ
2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิเคราะห์และจัดสารสนเทศ เพื่อนำเสนอต่อฝ่ายบริหาร

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่จำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดการเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วย การประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

1. การประเมินบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินหลักการ และเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องจัดโครงการ การชี้ประเด็นปัญหาหา และ การพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ
2. การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม และความเพียงพอของทรัพยากรมนุษย์ที่ใช้ในการดำเนินโครงการ
3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่ใช้พัฒนางานต่าง ๆ และบันทึกภาวะของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน
4. การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมายโครงการ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการเกิด

2.3 ชนิดของการประเมินผล

ในแนวคิดทฤษฎีของการประเมินผล (Owen : 1993) ได้แสดงไว้ว่า การประเมินผลสามารถทำได้หลายระดับ ดังนี้

1. ประเมินการวางแผน การวางแผนเป็นกิจกรรมที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาโครงการ การวางแผนจะช่วยในกระบวนการกำหนดทรัพยากรและการกำหนดกิจกรรม ในกระบวนการวางแผนจึงต้องการหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดระเบียบหรือวิธีการของการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถชี้ความสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ผ่านมาในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต
2. ประเมินโครงการ โดยทั่วไปกระบวนการวางแผนที่สำคัญคือ การกำหนดโครงการ โดยมี การกำหนดโครงการเพื่อดำเนินการโดยจะต้องมีการระบุทรัพยากรและเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นโครงการจึงต้องกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเป็นขั้น เป็นตอนและสอดคล้องสัมพันธ์กัน การประเมินผลโครงการ จึงหมายรวมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ในการปรับปรุงโครงการ
3. ประเมินนโยบาย นโยบายเป็นสิ่งที่เลือกปฏิบัติและนำมาใช้เป็นแผนในการดำเนินงาน นโยบายจึงเป็นเครื่องมือชี้้นำไปสู่การตัดสินใจในอนาคต นโยบายจึงเป็นแนวทางกว้าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยเป้าประสงค์ที่ต้องการและแนวทางการพัฒนาอย่างกว้าง ๆ ตามปกติในองค์กรจะกำหนดโครงการโดยสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร การประเมินนโยบายสามารถทำได้หลายระดับ ได้แก่ การประเมินในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาโครงการและดำเนินกิจกรรมของโครงการ
4. ประเมินองค์กร การประเมินผลองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานและผลผลิตหรือผลงานขององค์กรนั้น ดังนั้นการประเมินผลจึงได้รับความสนใจและการดำเนินการอย่างกว้างขวาง ดังนั้น การประเมินองค์กร จึงควรมีลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร
5. ประเมินผลผลิต การประเมินผลผลิตที่พบมากก็คือ ในโรงงานอุตสาหกรรม จะมี การประเมินผลผลิตภัณฑที่ผลิตจากโรงงานต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพเป็นอย่างไร ปัจจุบันในการบริหารภาครัฐได้

หันมาให้ความสำคัญในการประเมินผลผลิตจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การประเมินผลผลิตจึงจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ทุกคนยอมรับ แล้วทำการรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์นั้น ๆ ก่อนที่จะประเมินว่าผลผลิตใดตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มากที่สุด และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจ พัฒนาและลงทุนต่อไป โดยทั่วไปการประเมินผลจะเน้นในเรื่องผลกระทบ ซึ่งช่วยให้การจัดสินใจมองไปในอนาคตระยะยาว

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายไว้หลากหลาย อาทิ

John D. Millet (1954 : 4) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Herbert A. Simon (1960 : 80) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ พิจารณางานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิตที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบอกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย

Ryan and Smith (1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น นอกจากแ่งมุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

ประพันธ์ สุหาร (อ้างถึงใน กนกรัตน์ คุ่มบัว. 2542 : 19) กล่าวว่า การทำงานที่ต้องกรให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณางานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความ พึงพอใจ

ติน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์ (2537 : 12) พบว่า ความหมายของประสิทธิภาพอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าหรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียลดลง

2. ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลาหรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือการสร้างคามพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ้มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงาน มากที่สุด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความ

ประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน แต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ

3.2 หลักการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ

หลักการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ Edgar L, Morphet (อ้างถึงใน จันทรานี สงวนนาม. 2536 : 14) ได้เสนอหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. การมีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์กร
2. การมีจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน
3. การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา
4. มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน
5. มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง
6. มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน
7. มีการมอบหมายการควบคุมที่เหมาะสม
8. มีความมั่นคงในเสถียรภาพการดำเนินงาน
9. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์กร
10. สามารถทำให้คนในองค์กรเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัย
11. มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ
12. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและองค์กร

สำหรับรูปแบบขององค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้น Richard Beckhard (อ้างถึงในอนุกุล เยี่ยง พุกกาวัลย์. 2535 : 23) ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

1. ทั้งระบบ ทุกระบบ ทุกคนทำงานโดยมีเป้าหมายตามแผน
2. รูปแบบต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์
3. การตัดสินใจอยู่ที่ผู้รู้ข้อมูลที่ดีที่สุด มิใช่ตามลำดับชั้นรับผิดชอบ
4. วัดผู้บังคับบัญชาด้วยผลงานของหน่วยงาน ความเจริญงอกงามของผู้ใต้บังคับบัญชา และทีมงานที่มีความสามารถ
5. การสื่อสารที่ดีเยี่ยมพูดกันรู้เรื่อง เปิดเผย
6. ความร่วมมือระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มดีเยี่ยม
7. มีความขัดแย้งทางความคิดสูง แต่ปัญหาระหว่างบุคคลน้อย
8. มีค่านิยมในการให้ความช่วยเหลือกัน
9. คนในองค์กรพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ในการทำให้องค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้น พะยอม แก้วกำเนิด (2532 : 2) ได้เสนอกลยุทธ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ควรศึกษาหรือวิเคราะห์นโยบายเพื่อเป็นหลักหรือแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ
2. ควรมีแผนงานที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบาย
3. ควรเลือกแนวทางปฏิบัติ เทคนิควิธี โดยมุ่งวัตถุประสงค์ของงานใช้ทรัพยากรให้ประหยัดที่สุด
4. การติดตามควบคุมนิเทศการปฏิบัติงาน
5. ควรให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นทีมและให้เข้ารับการอบรมตามภารกิจของงาน
6. ควรปฏิบัติงานประสานแนวคิดช่วยเหลือให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

7. ควรมีการประเมินผล
8. ควรมีการพัฒนางาน
9. ควรมีการเผยแพร่ผลงาน รายงานและประชาสัมพันธ์

3.3 องค์การที่มีประสิทธิภาพ

Becker and D.Neuhauser (1975 : 94) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูงชันหรือมีความไม่แน่นอน
2. มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวลำพัง

นอกจากนี้ Thomas J. Peter & Robert H. Waterman, Jr. ได้ศึกษาวิจัยและนำเสนอในหนังสือชื่อ In Search of Excellence และเรียบเรียงเป็นไทยโดย วีระชัย ตันติวีระวิทยา (2553 : 27) โดยใช้ชื่อหนังสือว่า “ดั้นด้นหาความเป็นเลิศ” โดยได้กำหนดคุณลักษณะ 8 ประการในเชิงการบริหารของบริษัทยักษ์อเมริกันที่ประสบความสำเร็จ คือ

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ (A bias for action) บริษัทดีเด่นได้มุ่งเน้นปฏิบัติอย่างจริงจัง 3 เรื่องด้วยกัน คือ การทำองค์กรให้คล่องตัว การทดลองปฏิบัติ และการทำระบบให้ง่าย
2. มีความใกล้ชิดกับลูกค้า (Close to the customer) บริษัทดีเด่นได้ใกล้ชิดกับลูกค้าด้วยการใช้กลยุทธ์ด้านบริการ คุณภาพ และความเชื่อถือ รวมทั้งความเป็นนักหาช่องว่างและการฟังความเห็นของลูกค้า
3. มีความอิสระในการทำงานและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ (Autonomy and Entrepreneur-ship) บริษัทได้ให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่พนักงานด้วยการกระจายอำนาจการดำเนินงานในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้นเพื่อกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ และได้พยายามส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ช่วยกันคิดค้นสอนค้าหรือบริการแปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งมีความอดทนต่อความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการทดลองคิดค้นสิ่งแปลกใหม่อีกด้วย
4. เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยพนักงาน (Productivity through people) บริษัทดีเด่นได้ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์กรด้วยการปฏิบัติให้พนักงานเห็นอย่างจริงจัง เช่น ให้เกียรติและความไว้วางใจแก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งได้ใช้มาตรการต่าง ๆ ในด้านบวกในการส่งเสริมจิตใจพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา อันเป็นผลทำให้บริษัทดีเด่นสามารถเพิ่มผลผลิตอย่างเห็นได้ชัด
5. สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิดและความเชื่อมั่นในคุณค่าเป็นแรงผลักดัน (Hands-on and Value driven) ผู้บริหารของบริษัทดีเด่นจะลงมาสัมผัสกับการปฏิบัติงาน จริง ๆ มีใช้

นั่งบริหารอยู่แต่ในสำนักงานเท่านั้น และพยายามปลุกฝังพนักงานให้มีความเชื่อมั่น ในคุณค่าที่ดีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดแรงผลักดัน ร่วมในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

6. ทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง (Stick to the Knitting) บริษัท ดีเด่นจะเลือกทำเฉพาะธุรกิจที่ตนเองมีความถนัดหรือเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ได้ทำอยู่เท่านั้น เพราะมีความเชื่อว่าการทำธุรกิจที่ไม่มีความเชี่ยวชาญมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้ยาก และอาจกระทบกระเทือนธุรกิจเดิมที่ได้ดำเนินการมาด้วยดีอยู่แล้ว จะสังเกตได้ว่าความคิดนี้ เริ่มสวนทางกับการพยายามทำให้กิจการของบริษัทที่ครอบคลุมกว้างขวาง และอาศัยความได้เปรียบในกิจกรรมขนาดใหญ่

7. รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา พนักงานอำนวยความสะดวกหรือส่วนกลางมีข้อจำกัด (Simple form and lean staff) บริษัทดีเด่นได้จัดองค์การของหน่วยงานในระดับบนด้วยการใช้รูปแบบโครงสร้างที่มีความเรียบง่ายคือ สายงานที่จัดตามประเภทของสินค้าพร้อมกับได้กระจายอำนาจให้กับแต่ละสายงานอย่างเต็มที่ จึงทำให้พนักงาน งานอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานใหญ่มีจำนวนน้อยไปด้วย นอกจากนี้บริษัท ดีเด่นยังมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังที่จะให้พนักงานทุกคนได้ทำงานด้านปฏิบัติการมากกว่าด้านอำนวยความสะดวก

8. เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (Simultaneous loose-tight properties) บริษัท ดีเด่นได้เข้มงวดในการทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นร่วมกันในคุณค่าของลูกค้า คุณภาพของสินค้าและบริการ การสื่อสารแบบไม่มีพิธีรีตอง และการต้องคิดค้นสิ่งแปลกใหม่ เป็นต้น ขณะเดียวกันก็ได้ผ่อนให้พนักงานมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และได้ใช้สิ่งที่ผ่อนปรนไปให้กลับมาควบคุมการทำงาน of พนักงานด้วยการมีวินัยในการทำงานด้วยตนเองแทน

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล

4.1 ความหมายของการประเมินประสิทธิผล

พิทยา บวรวัฒนา (2531 : 60) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพขององค์กร โดยสรุปได้ว่า องค์กรที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความ สำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง จึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ในทางตรงกันข้ามองค์กรที่มีประสิทธิภาพต่ำจึงเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ดังนั้นประสิทธิภาพขององค์กรจึงเป็นเรื่องของการหาค่าตอบว่าองค์กรที่ได้ศึกษานั้นได้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้สำเร็จเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์. 2536 : 21) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จไว้ว่า หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงตั้งประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก เป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จตั้งที่คาดหวังไว้มาพิจารณา และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 314) เห็นว่าประสิทธิภาพขององค์กรจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดที่อยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

มีฆวาฬ สุวรรณเรื่อง (2536 : 7) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหาร อย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์การโดยส่วนรวม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่ดำรง อยู่ต่อไปได้

Bertman M. Gross (อ้างใน บุญส่ง นิลแก้ว. 2542 : 73) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล ว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุดระหว่างกิจการด้านปรับตัวและรักษาสภาพ ดังนั้น เขาจึงใช้กิจกรรมของ องค์การเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การว่า มีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมที่มุ่ง ไปสู่การรักษาไว้ซึ่งปัจจัยในวงจรของตัวป้อน - กระบวนการ - ผลผลิต และปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ซึ่ง เป็นการวิเคราะห์บนพื้นฐาน ของทฤษฎีระบบ การตัดสินว่าองค์การมีประสิทธิผลหรือไม่จึง ประกอบไปด้วย

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ตัวป้อน (INPUT) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (OUTPUT)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้าโดยใช้ทฤษฎีระบบ เช่น การ กำหนดการรักษาปริมาณ
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิค และด้านการบริหารอย่างมีเหตุผลด้วยหนทางที่ดีที่สุด
5. การลงทุนในองค์การ ได้แก่ การขยายงาน, การสับเปลี่ยน, การอนุรักษ์, การพัฒนา ทรัพย์สิน
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

Georgopoulos และ Tannenbaum (1957. อ้างใน ภรณ์ มหามานนท์. 2529) ได้ให้ สมมติฐานการศึกษาที่ว่า องค์การทุกองค์การมุ่งที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยการใช้เครื่องมือที่ทั้งมี ชีวิตและไม่มีชีวิตเพื่อผลิตผลงานกลุ่ม ดังนั้น การให้คำจำกัดความของประสิทธิผลจึงพิจารณา 2 ประเด็น คือ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ และหนทางหรือเครื่องมือ ซึ่งองค์การใช้ในการรักษาไว้ซึ่ง ความเป็นองค์การและบรรลุเป้าหมายให้ได้ สำหรับเป้าหมายสำคัญขององค์การทั่วไปนั้นมีดังนี้

1. ผลผลิตสูง ในแง่ที่ว่าสามารถบรรลุถึงจุดหมายสูงสุดที่องค์การได้ตั้งไว้ไม่ว่าจะโดยปริมาณ หรือคุณภาพ
2. ความสามารถที่จะรับและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยไม่สูญเสียความมั่นคง
3. รักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์และวัสดุอุปกรณ์ โดยให้ความสำคัญแก่บุคคลตามบทบาทที่ ต้องปฏิบัติภายในองค์การ เช่น ผู้จัดการ คนงาน องค์ความรู้ของคนงาน ที่ปรึกษา เป็นต้น ซึ่งมีอิทธิพล ที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิผล

จากสมมติฐานเกี่ยวกับองค์การและเป้าหมายขององค์การดังกล่าว Georgopoulos และ Tannenbaum ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลขององค์การไว้ว่า หมายถึง ขอบเขตความมาก น้อย ของการที่้องค์การในฐานะที่เป็นระบบสังคมสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ โดยทรัพยากร และวิธี/วิถีทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและวิธี/วิถีทางต้องเสียหายและ โดยไม่สร้างความ ตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ดังนั้นตัวแปรที่จะใช้วัดประสิทธิผลขององค์การ จึงประกอบไป ด้วย

1. ความสามารถในการผลิตขององค์การ

2. ความยืดหยุ่น ขององค์การในรูปของความเร็วในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ และความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การ

3. การปราศจากการตั้งเครียด หรือความขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มภายในองค์การหรือระหว่างหน่วยงานในองค์การ

Friedlander และ Pickle (1968 อ้างใน ภรณ์ มหามนต์. 2529) มององค์การ ในรูปของระบบเปิดซึ่งมีการเติบโตและการอยู่รอดได้ โดยขึ้นอยู่กับระบบภายในและภายนอก ซึ่งสนับสนุนกันและกัน ดังนั้น จึงใช้เกณฑ์ที่พิจารณาองค์การในแง่ของการรักษาระบบและ การเติบโต การสนองตอบต่อระบบย่อย และการสนองตอบต่อสภาพแวดล้อม เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบของความมีประสิทธิภาพอันได้แก่ ผลกำไรด้านการเงิน ความพึงพอใจแก่พนักงาน และคุณค่าขององค์การที่มีต่อสังคมที่องค์การเป็นส่วนหนึ่ง

Gibson และคณะ (1982 อ้างใน ภรณ์ มหามนต์. 2529) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การไว้ว่า เป็นสถานะซึ่ง “องค์การตามระยะเวลาที่ผ่านมา เพิ่มผลผลิตขึ้น (Outputs) ในขณะที่ตัวป้อน (Inputs) คงที่ หรือลดน้อยลง หรือมีผลผลิตที่คงที่ในขณะที่ตัวป้อนลดลง” มาผสมผสานกับมิติของเวลา (Time Dimension) ทำให้การวิเคราะห์องค์การจะต้องวิเคราะห์กระบวนการหรือวงจรของการนำทรัพยากรซึ่งเป็นปัจจัยหรือตัวป้อนมาจัดการ ให้ออกมาเป็นผลกลับสู่สภาพแวดล้อมผ่านระยะเวลา โดยมีเครื่องบ่งชี้ซึ่งสามารถจำแนกตามระยะเวลาได้ดังนี้

1. เครื่องบ่งชี้ระยะสั้น (Short-run) ซึ่งวัดได้จากการผลิต ประสิทธิภาพ และความพอใจ
2. เครื่องบ่งชี้ระยะกลาง (Intermediate) ซึ่งวัดได้จากความสามารถในการปรับตัว และการพัฒนา
3. เครื่องบ่งชี้ระยะยาว (Long-run) ซึ่งก็คือความอยู่รอดขององค์การ

R.M. Steers (1997 อ้างใน ภรณ์ มหามนต์. 2529) ได้เสนอแนวคิดที่ได้รับความสนใจและมีความสำคัญมากในการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การด้วยตัวแบบกระบวนการ (Process Model) ซึ่งเป็นแนวทางที่กว้างและเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์องค์การได้หลายประเภท ทั้งยังเป็นแบบที่มีข้อจำกัดน้อยที่สุดเท่าที่ปรากฏใช้กันโดยแนวการวิเคราะห์นี้เสนอว่า การวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ที่ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิดที่สัมพันธ์กันและครอบคลุมในทุกด้านของการประเมินประสิทธิผลขององค์การ 3 ประการ คือ แนวความคิดเกี่ยวกับการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การให้ได้สูงที่สุด แนวความคิดเกี่ยวกับระบบ และการเน้นความสำคัญเรื่องพฤติกรรมของคนภายในสภาพแวดล้อมขององค์การ

1. การบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุด ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรอันได้แก่ คน เงิน และเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ตามเป้าหมาย
2. แนวความคิดด้านระบบ ซึ่งเป็นแนวความคิดในการวิเคราะห์และพิจารณาเป้าหมาย ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาในรูปแบบที่เป็นวัฏจักร
3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม แนวความคิดที่เน้นถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่มีต่อความบรรลุเป้าหมายสูงสุดและความสำเร็จขององค์การในระยะยาว

4.2 ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิผล

องค์การที่มีประสิทธิผล เป็นองค์การที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีความเจริญงอกงาม นั้นหมายความว่าองค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือความต้องการของสมาชิกในองค์การกับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การ โดยสามารถให้

บรรลู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษาถึงการบรรลู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การว่ามีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบใดขององค์การที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด นักวิชาการได้พยายามค้นหาและได้เสนอองค์ประกอบหรือเครื่องมือที่สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดขององค์การแตกต่างกันออกไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผน แต่บางตัวให้ความสำคัญในเรื่องผลผลิต หรือการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ขวัญกำลังใจ ความยืดหยุ่น เพราะฉะนั้นความมีประสิทธิภาพ จะขึ้นอยู่กับทำให้ความสำคัญขององค์การว่ามีลักษณะเช่นไร เช่น องค์การเอกชนมีลักษณะองค์การของการค้ากำไร องค์การที่เป็นส่วนราชการซึ่งไม่สามารถประเมินผลผลิตเป็นตัวเลขเหมือนเอกชนได้ ก็จะทำให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัว การผสมผสาน การติดต่อสื่อสาร หรือ ความพึงพอใจ ฯลฯ ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผล

ลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะเรียกได้ว่าก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การ มนุษย์ วงศ์นารี (2524 : 94) ได้แสดงทรรศนะไว้ว่าเกณฑ์ในการวินิจฉัยขององค์การประเมินประสิทธิผลคือความร่วมมือช่วยกันทำงานโดยมุ่งสู่จุดมุ่งหมาย และความรู้สึกเป็นอิสระในการเสนอข้อคิดเห็นจากความรู้สึกของจนในการแก้ปัญหา การแก้ปัญหานั้นจะเป็นการปฏิบัติที่มุ่งต่อผลอย่างแท้จริงและบรรยากาศการทำงานแบบให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ เกื้อกูลไปอย่างอิสระโดยเต็มใจและไม่ถูกบังคับ

โดยสรุปลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิผล ต้องมีลักษณะดังนี้

1. มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ สามารถผสมผสานความต้องการของสมาชิกได้
2. การปรับตัวขององค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น
3. การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคม
4. ผลผลิตที่สูงขององค์การ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หากพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการ สาธารณะส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่น นั้น ๆ โดยมีกฎหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เนื่องจากการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายปกครองมากมายหลายฉบับ ในที่นี้จะแบ่งกลุ่มของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ โดยกลุ่มแรก คือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองของฝ่ายปกครองเพื่อให้การปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลุ่มที่สอง คือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครอง กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง ตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ซึ่งกฎหมายดังกล่าวล้วนแต่เป็นกฎหมายสำคัญ ในฐานะเป็นกฎหมายกลางสำหรับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น ดังรายละเอียดดังนี้

1. จริยธรรมในการบริหารราชการ

คำว่า “จริยธรรม” หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติในการบริหารงานราชการ เช่น การทำงานด้วยความซื่อสัตย์ มีเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิการธรรม. 2547 : 33) จากการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองไทยที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐเป็นจำนวนมากดังเช่น ปัญหา การขาดจริยธรรมของผู้บริหาร

ของหน่วยงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริต ก่อให้เกิดปัญหาหลายประการตามมา ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการบริหารราชการขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จริยธรรม 7 ประการ เพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงาม จึงได้แก่

1. การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการ
2. การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ
3. การวางตัวให้เหมาะสม
4. การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์
5. การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
6. การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการ
7. การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานที่ผิดพลาด

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. 2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาบนพื้นฐานของแนวคิดหรือวิธีการบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศจะกำหนดขึ้น สำหรับแนวคิดของประเทศไทยนั้น ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคสาม ที่บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

ด้วยเหตุนี้ในปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้น เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้คือ

1. ให้เกิดประโยชน์ของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมนั้นการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเฉพาะเรื่องทำให้มีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจมีความหลากหลาย และส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมและความเสมอภาค ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดให้มีกฎหมายกลางเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขการใช้อำนาจ

ของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการออก “คำสั่งทางปกครอง” ซึ่งหมายถึง การใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มีผลเป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลในอันที่จะก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน ระงับ หรือมีผลกระทบ ต่อสถานภาพของสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการถาวรหรือชั่วคราว เช่น การสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การวินิจฉัยอุทธรณ์ การรับรอง และการรับจดทะเบียน แต่ไม่หมายความรวมถึงการออกกฎ นอกจากนี้คำสั่งทางปกครองอาจเป็นการอื่นที่กำหนดไว้ใน กฎกระทรวงก็ได้

เหตุผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินการทางปกครอง

1. มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่าง ๆ ที่เหมาะสม อันจะทำให้การดำเนินงานทางปกครอง เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดขั้นตอนการพิจารณาทางปกครองไว้ดังนี้ ได้แก่

1.1 เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งสิทธิและหน้าที่ให้คู่กรณีทราบตามความจำเป็น

1.2 เจ้าหน้าที่อาจตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม

1.3 เจ้าหน้าที่ต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีใช้สิทธิตามกฎหมาย

1.4 หลังจากมีกระบวนการพิจารณาทางปกครองแล้ว จึงมีการออกคำสั่ง ทางปกครอง

1.5 หากผู้รับคำสั่งทางปกครองเห็นว่าคำสั่งทางปกครองดังกล่าวเป็นคำสั่งที่ออกโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ย่อมมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจหรือขอให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจทำการพิจารณาทางปกครองเสียใหม่ก็ได้ ทั้งนี้แล้วแต่กรณี

1.6 เพื่อให้การดำเนินการตามคำสั่งทางปกครอง เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจย่อมมีอำนาจใช้ มาตรการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อบังคับการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของกฎหมาย นั้น

2. มีประสิทธิภาพในการใช้บังคับกฎหมายให้สามารถรักษาประโยชน์สาธารณะ

3. อำนวยความเป็นธรรมแก่ประชาชน

4. เป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

กล่าวโดยสรุปคือ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายกลาง ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้นนั่นเอง

4. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ได้ถูกตราขึ้น บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าจะหน้าที่นั้นจะเป็นการใช้อำนาจทางปกครองหรือหน้าที่ทั่วไป หากเกิดความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของรัฐหรือทรัพย์สินของเอกชน เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดตามหลักเรื่องละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นั่นคือ หากหน่วยงานของรัฐใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอก หน่วยงานดังกล่าวย่อมไล่เบี้ยเอากับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และในกรณีมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่หลายคนให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นด้วย รัฐสภาจึงได้ตราพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ขึ้นในปี พ.ศ. 2539 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองแก่การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ไว้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะ เมื่อเป็นการจงใจกระทำเพื่อการเฉพาะตัวหรือจงใจให้เกิดความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น

2. ให้มีการแบ่งแยกความรับผิดแต่ละคน โดยมีให้นำหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมมาใช้

บังคับ

5. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าแต่เดิมนั้นข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชนจึงเป็นไปได้โดยยาก แนวคิดในการจัดทำกฎหมายข้อมูลข่าวสารในประเทศไทยจึงเริ่มเกิดขึ้นอย่างจริงจังเพื่อเปลี่ยนแปลงหลักการดังกล่าว โดยหากข้อมูลข่าวสารของราชการนั้นมีใช่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลแล้วต้องเปิดเป็นหลัก ส่วนการปกปิดเป็นข้อยกเว้น

หากพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการแล้ว จะปรากฏอยู่ในเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ว่า “...ในระบอบประชาธิปไตย การให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความ เป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความ เป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการโดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตนได้อีประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน จึงจำเป็นต้องตรากฎหมายฉบับนี้”

ผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับดังกล่าว ส่งผลให้การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยโปร่งใส และทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในทางการเมืองการปกครองได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

6. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคามได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองมหาสารคาม เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 มีคณะเทศมนตรีชุดแรก เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2480 โดยนายบุญชูช่วย อรรถากร เป็นนายกเทศมนตรี สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระยะเริ่มแรก ได้อาศัยสถานที่สโมสรเสื่อป่า เป็นที่ทำการของสำนักงานเทศบาล จนถึง พ.ศ. 2483 จึงย้ายไปอยู่สุขศาลา อำเภอเมืองมหาสารคาม เป็นเวลา 5 ปีเศษ แล้วย้ายสำนักงานมาอยู่ ชั้นบน ตึกแถว 2 ชั้น (ปัจจุบันคือบริเวณตลาดสด) จนถึง พ.ศ. 2501 จึงย้ายมาอยู่อาคาร หลังใหม่ และต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายสำนักงานไปสร้างในที่ดิน ซึ่งมีผู้อุทิศให้ จำนวน 10 ไร่ เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น ดังในปัจจุบันนี้

6.1 สภาพทั่วไป

6.1.1 ที่ตั้งและขนาด

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งอยู่ในเขตตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 15 องศา 25 ลิปดา และ 16 องศา 40 ลิปดาเหนือ เส้นแวง ที่ 102 องศา 50 ลิปดา และ 103 องศา 30 ลิปดาตะวันออก มีพื้นที่ 24.14 ตารางกิโลเมตร หรือ 15,087.50 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 475 กิโลเมตร โดยทางรถยนต์ มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ดังนี้

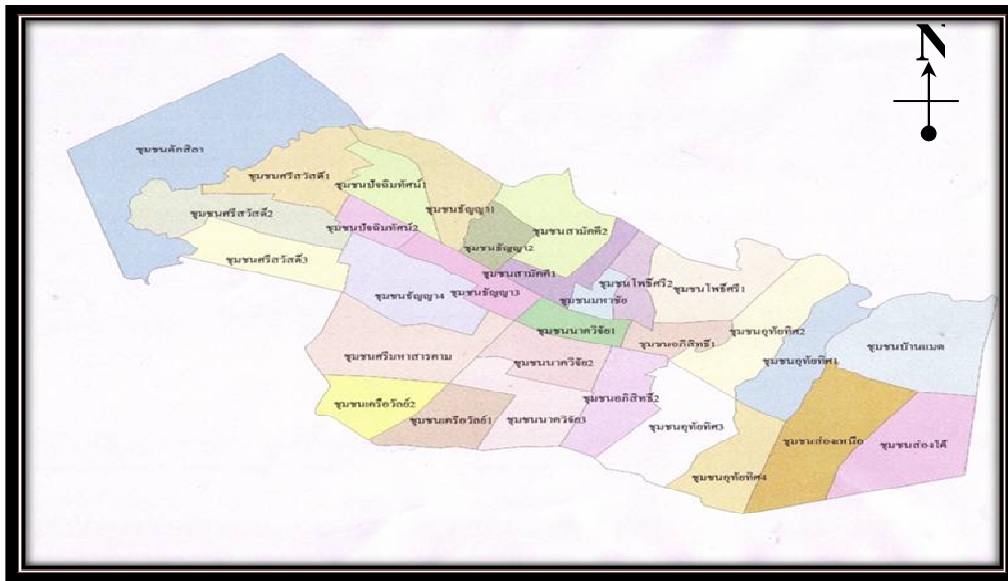
ทิศเหนือ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง อำเภอเมืองมหาสารคาม

ทิศใต้ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงนาง
อำเภอเมืองมหาสารคาม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอเมืองมหาสารคาม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน
อำเภอเมืองมหาสารคาม

ผังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 2 แผนที่เขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม (เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2559 : 16)

6.1.2 การแบ่งเขตการปกครอง

เทศบาลเมืองมหาสารคาม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 ชุมชน โดยอยู่ในความรับผิดชอบของนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม มีประธาน และคณะกรรมการชุมชนควบคุมดูแลภายในเขตชุมชนของตนเอง ประชากรในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2554 – 2558 มีดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนประชากรตามข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นในระยะเวลา 5 ปี

ปี พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม
2554	18,487	20,638	39,125
2555	18,494	21,049	39,543
2556	18,586	21,568	40,154
2557	20,760	27,550	48,310
2558	22,620	30,948	53,568

(ที่มา : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองมหาสารคาม)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนครัวเรือนและประชากรโดย (แยกตามชุมชน) รวม 30 ชุมชน

ที่	ชุมชน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม	เนื้อที่ (ไร่)
			ชาย	หญิง		
1	ตักสิลา	1,308	1,008	1,009	2,017	1,387.50
2	ศรีสวัสดิ์ 1	643	560	679	1,239	593.75
3	ศรีสวัสดิ์ 2	1,110	5,103	10,394	15,497	525
4	ศรีสวัสดิ์ 3	587	464	536	1,000	518.75
5	ปัจฉิมทัศน์ 1	711	1,089	1,999	3,088	425
6	ปัจฉิมทัศน์ 2	776	577	652	1,229	181.25
7	ธัญญา 1	738	778	851	1,629	513
8	ธัญญา 2	499	543	620	1,163	181.25
9	ธัญญา 3	1,027	481	570	1,051	243.75
10	ธัญญา 4	1,058	845	973	1,818	606.25
11	สามัคคี 1	946	583	653	1,236	212.5
12	สามัคคี 2	546	777	901	1,678	525
13	ศรีมหาสารคาม	683	599	1,092	1,691	800
14	เครือวัลย์ 1	782	552	590	1,142	493.75
15	เครือวัลย์ 2	280	258	266	524	513
16	นาควิชัย 1	935	873	901	1,774	225
17	นาควิชัย 2	1,009	841	876	1,717	393.75
18	นาควิชัย 3	727	455	511	966	618.75
19	มหาชัย	498	424	509	933	137.5
20	โพธิ์ศรี 1	467	693	748	1,441	506.25
21	โพธิ์ศรี 2	529	694	745	1,439	218.75
22	อภิสิทธิ์ 1	798	407	461	868	187.5
23	อภิสิทธิ์ 2	535	590	660	1,250	500
24	อุทัยทิศ 1	367	480	551	1,031	568.75
25	อุทัยทิศ 2	506	570	654	1,224	606.25
26	อุทัยทิศ 3	654	652	721	1,373	581.25
27	อุทัยทิศ 4	190	250	311	561	450
28	ส่องเหนือ	601	589	606	1,195	768.75
29	ส่องใต้	383	533	593	1,126	750
30	บ้านแมด	241	417	453	870	1,025

รวม	20,134	22,685	31,085	53,770	15,256.25
-----	--------	--------	--------	--------	-----------

6.2 ด้านการเมืองการปกครอง

6.2.1 การปกครองรูปแบบเทศบาล

องค์กรเทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ในท้องถิ่น โดยสภาเทศบาลเมืองมหาสารคามทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติมีจำนวน 18 คน และมีนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร

ตารางที่ 5 : แสดงเขตการเลือกตั้งของชุมชนทั้ง 30 ชุมชน ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เขต 1	เขต 2	เขต 3
<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนตักสิลา • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 1 • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 2 • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 3 • ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 1 • ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 2 • ชุมชนธัญญา 3 • ชุมชนธัญญา 4 • ชุมชนศรีมหาสารคาม • ชุมชนเครือวัลย์ 2 	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนธัญญา 1 • ชุมชนธัญญา 2 • ชุมชนสามัคคี 1 • ชุมชนสามัคคี 2 • ชุมชนมหาชัย • ชุมชนโพธิ์ศรี 1 • ชุมชนโพธิ์ศรี 2 	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนเครือวัลย์ 1 • ชุมชนนาคริชัย 1 • ชุมชนนาคริชัย 2 • ชุมชนนาคริชัย 3 • ชุมชนอภิสิทธิ์ 1 • ชุมชนอภิสิทธิ์ 2 • ชุมชนอุทัยทิศ 1 • ชุมชนอุทัยทิศ 2 • ชุมชนอุทัยทิศ 3 • ชุมชนอุทัยทิศ 4 • ชุมชนส่องเหนือ • ชุมชนส่องใต้ • ชุมชนบ้านเมต

6.2.2 การบริหารกิจการเทศบาล ประกอบด้วย

สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรง และอยู่ในตำแหน่งวาระละ 4 ปี สภาเทศบาลมีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

สมาชิกสภาเทศบาล มีจำนวน 18 คน ดังนี้

(1) นายถนอม	รัตนมุลตรี	ประธานสภาเทศบาล
(2) นายธงชัย	ใหม่คามิ	รองประธานสภาเทศบาล
(3) นายกิตติศักดิ์	นาคะพงษ์	สมาชิกสภาเทศบาล
(4) นายบุญเรือง	แสนผุ	สมาชิกสภาเทศบาล
(5) นางวิมาลา	จงรักษ์	สมาชิกสภาเทศบาล
(6) นายสมศักดิ์	รักษาพงษ์	สมาชิกสภาเทศบาล
(7) นางสุภาพร	ทองสุริชัยศรี	สมาชิกสภาเทศบาล
(8) นายชัยเศรษฐ	ฝ่ายคุณวงษ์	สมาชิกสภาเทศบาล

(9) นายสุรชัย	ชูปฏิบัติ	สมาชิกสภาเทศบาล
(10) นายบัณฑิตย์	สาकरังค์	สมาชิกสภาเทศบาล
(11) นายสุรชัย	ชมภูนุช	สมาชิกสภาเทศบาล
(12) นายปรีดา	รินทะริก	สมาชิกสภาเทศบาล
(13) นายพยงค์	ทัพเจริญ	สมาชิกสภาเทศบาล
(14) นายวศิลป์	อินสร	สมาชิกสภาเทศบาล
(15) นายสังคม	คำอินทร์	สมาชิกสภาเทศบาล
(16) นายสุทัศน์	ไชยบุญ	สมาชิกสภาเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม คือ

1. มีอำนาจในการตราเทศบัญญัติ โดยทำหน้าที่กลั่นกรองและอนุมัติเทศบัญญัติต่าง ๆ ว่าควรบังคับใช้ในเขตเทศบาลหรือไม่อย่างไร และเทศบัญญัติดังกล่าวจะต้องไม่ขัดแย้ง ต่อกฎหมาย
2. มีอำนาจในการตรวจสอบและถ่วงดุลการทำงานของฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรการควบคุม คือ การตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหาร การตรวจสอบการทำงานโดยคณะกรรมการสามัญ และวิสามัญของสภาเทศบาล
3. มีอำนาจในการเลือกสมาชิกสภาเทศบาล ตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญและมีอำนาจเลือกบุคคลที่เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิก เป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาลเพื่อกระทำการหรือพิจารณาการสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลแล้ว รายงานสภาเทศบาล

คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และรองนายกเทศมนตรี ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง จำนวน 3 คน

คณะผู้บริหารเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีดังนี้

(1) นายแพทย์กิตติศักดิ์	คณาสวัสดิ์	นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม
(2) นายวัลลภ	วรรณปะเถาว์	รองนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม
(3) นายไมตรี	พรมดา	รองนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม
(4) ผศ.ดร.สุรทิน	นาราภิรมย์	รองนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม
(5) นางจันทร์ดี	เจริญศิริ	เลขาธิการนายกเทศมนตรี
(6) นายวิทยา	ญาณสิทธิ์	เลขาธิการนายกเทศมนตรี
(7) นายบุญเจริญ	แก้วบุตรดา	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี มีดังนี้คือ

- (1) กำหนดนโยบาย โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาล ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย
- (2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
- (3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขาธิการเทศมนตรี
- (4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- (5) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

(6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ และกฎหมายอื่น

6.2.3 ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีบทบาทและหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น โดยมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ดังนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ให้ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล กล่าวคือ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงพยาบาล ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษา คนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา

และผู้ด้อยโอกาส

(11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่น

- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา

- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

นอกจากหน้าที่ที่เทศบาลต้องทำในเขตเทศบาลแล้ว อาจทำกิจการนอกเขตเทศบาล หรือกระทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยกิจการนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับการที่ดำเนิน ตามอำนาจหน้าที่ภายในเขตเทศบาล ทั้งนี้ ต้องได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาองค์การบริหารท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและได้รับอนุมัติจากกระทรวงมหาดไทย นอกจากนั้นเทศบาลยังมีอำนาจตราเทศบัญญัติ โดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายและมีบทลงโทษปรับ ผู้ละเมิดไว้ด้วยก็ได้ แต่ห้ามมิให้เกินหนึ่งพันบาทในการดำเนินการดังกล่าว

6.2.4 โครงสร้างและบุคลากรในการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เทศบาลเมืองมหาสารคามแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 8 ส่วนและ 1 หน่วยงานเทศพาณิชย์ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักการช่าง กองสวัสดิการและสังคม กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองกิจการสภา หน่วยงานตรวจสอบภายใน

7.3 ด้านสถานะการเงินการคลัง

การบริหารรายรับและรายจ่ายในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี มีดังนี้

ตารางที่ 6 : แสดงสถานะการคลังของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปีงบประมาณ /รายการ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558
รายรับจริง	328,376,604.09	380,173,032.60	394,725,280.79	392,921,793.05	556,491,098.94
รายจ่ายจริง	312,761,730.64	350,247,161.48	325,187,702.15	317,627,899.24	385,135,579.78

(ที่มา : กองคลัง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2558)

การบริหารรายรับและรายจ่าย ของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองมหาสารคาม
เปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี มีดังนี้

ตารางที่ 7 : แสดงสถานะการคลังของสถานธนานุบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปีงบประมาณ/ รายการ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558
รายรับจริง	11,325,547.83	12,340,074.36	14,642,196.52	22,928,982.22	17,253,623.88
รายจ่ายจริง	4,395,912.70	5,161,286.46	6,038,200.20	14,772,230.46	4,954,371.83

(ที่มา : สถานธนานุบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2558)

6.4 ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

6.4.1 วิสัยทัศน์การพัฒนา (Vision)

“ องค์กรคุณภาพ การศึกษาเด่น
เป็นเมืองน่าอยู่ คู่สังคมเป็นสุข ”

6.4.2 พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาศักยภาพขององค์กรให้เป็นองค์กรคุณภาพ
2. พัฒนาศักยภาพการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย รวมทั้งสร้างและพัฒนาแหล่งเรียนรู้
3. พัฒนาศักยภาพเมืองเพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคต
4. สร้างสังคมให้มีสุข ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งและสร้างสรรค์ รู้เท่าทัน
การเปลี่ยนแปลง

6.4.3 เป้าประสงค์ (Goals)

1. เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถขององค์กรให้มีวัฒนธรรมองค์กรในการบริการ และการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เสมอภาค และโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรเอกชน และหน่วยงานภาครัฐ

2. เพื่อบริหารจัดการการศึกษาท้องถิ่น ทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษา ตาม
อัยาศัย รวมทั้งสร้างเสริมพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ส่งเสริมการศึกษาเรียนรู้เพื่อให้เป็น เมือง
ศูนย์กลางการศึกษา

3. เพื่อพัฒนาเมืองให้รองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคต เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและมีอัต
ลักษณ์เชิงประวัติศาสตร์ มีการจัดการน้ำเสีย การจัดการขยะมูลฝอย การจัดการที่สาธารณประโยชน์ และ
เพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเมืองให้เป็นเมืองสีเขียว (Green City)

4. เพื่อสร้างสังคมให้มีสุข ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งและสร้างสรรค์ รู้เท่า
ทันการเปลี่ยนแปลงและสร้างทุนทางสังคม และเศรษฐกิจท้องถิ่น และส่งเสริมสวัสดิการ ให้
ประชาชนอยู่ดีมีสุข มีการพึ่งพาเอื้ออาทร และสมานฉันท์

6.4.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนา (Strategies)

- ❖ **ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 1 การพัฒนาศักยภาพองค์กร**
 - แนวทางการพัฒนาที่ 1 พัฒนาศักยภาพบุคลากรสอด้รับการเป็นสมาชิก
อาเซียน
 - แนวทางการพัฒนาที่ 2 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - แนวทางการพัฒนาที่ 3 พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
 - แนวทางการพัฒนาที่ 4 เพิ่มความสามารถในการจัดหารายได้
- ❖ **ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 2 การพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม**
 - แนวทางการพัฒนาที่ 1 พัฒนาคุณภาพทางการศึกษาได้มาตรฐานและทั่วถึง
ทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัยาศัย โดยให้
โรงเรียนเป็นฐานในการพัฒนาท้องถิ่น
 - แนวทางการพัฒนาที่ 2 พัฒนาอาคารสถานที่และสร้างเสริมแหล่งเรียนรู้
ให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้
 - แนวทางการพัฒนาที่ 3 พัฒนาสังคมสอด้รับกับการเป็นสมาชิกที่ดี
ของประชาคมอาเซียน
 - แนวทางการพัฒนาที่ 4 พัฒนาคุณภาพและทักษะชีวิตตามแนวคิด
หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
 - แนวทางการพัฒนาที่ 5 อนุรักษ์และส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม
ภูมิปัญญาท้องถิ่น ดนตรี และกีฬา
- ❖ **ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 3 การพัฒนาศักยภาพเมือง**
 - แนวทางการพัฒนาที่ 1 พัฒนาระบบคมนาคม และการจราจร ที่มีความ
เหมาะสมกับเมือง
 - แนวทางการพัฒนาที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันน้ำท่วม และการบำบัด
น้ำเสีย
 - แนวทางการพัฒนาที่ 3 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ❖ **ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 4 การพัฒนาสังคมมีสุข และเศรษฐกิจชุมชน**

- แนวทางการพัฒนาที่ 1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข และคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึง
- แนวทางการพัฒนาที่ 2 การสร้างสังคมเอื้ออาทรและสมานฉันท์
- แนวทางการพัฒนาที่ 3 การเพิ่มศักยภาพเศรษฐกิจชุมชน ตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง
- แนวทางการพัฒนาที่ 4 ป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด อาชญากรรม และอุบัติเหตุด้านการจราจรในท้องถิ่น

สรุปได้ว่า เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พุทธศักราช 2479 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจและหน้าที่ในการ บริหารงานเทศบาล และอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 ชุมชน มีคณะกรรมการชุมชนเป็นผู้ประสานงานในการพัฒนาระหว่างชุมชนกับเทศบาล การดำเนินงานมีการวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาไว้ในแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา และการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยจัดแผนพัฒนาเทศบาลสามปี ด้านการบริหารจัดการ ได้จัดส่วนการบริหาร ออกเป็น 9 ส่วน การบริหาร เพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในช่วงการใช้แผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา และแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (พ.ศ. 2558 - 2560) ภายใต้วิสัยทัศน์ **“องค์กรคุณภาพ การศึกษาเด่น เป็นเมืองน่าอยู่ สู่สังคมเป็นสุข”** ประกอบด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพัฒนาศักยภาพองค์กร 2) ด้านพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 3) ด้านพัฒนาคุณภาพเมือง 4) ด้านพัฒนาสังคมมีสุข และเศรษฐกิจชุมชน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา : ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีทัศนคติและความพึงพอใจ ในบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราอยู่ในระดับดี โดยในด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจค่อนข้างมาก จากเรื่องความสะดวกและเงื่อนไขในการติดต่อขอรับบริการโดยเฉพาะกรณีการ ติดต่อขอรับบริการสะดวกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เรื่องความคุ้มค่าทางประโยชน์ใช้สอยและ ความคุ้มค่าในราคาของบริการ โดยเฉพาะกรณีการให้บริการมีความถูกต้องในเอกสาร, เรื่องความ รวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเรื่อง ความสะดวกจากอาคารสถานที่ ที่ให้บริการ โดยเฉพาะการจัดป้ายบอกงาน บอกขั้นตอนต่าง ๆ ตามลำดับ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากในทุก ๆ เรื่อง จากเรื่องการมีบุคลิก ทำที่ มารยาทในการบริการ โดยเฉพาะการพูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ และการมีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ เรื่อง ความซื่อสัตย์ สุจริต ของผู้ให้บริการโดยบริการอย่างตรงไปตรงมาไม่เรียกร้อผลประโยชน์ เรื่องความเอาใจใส่ในงาน หน้าที่บริการ โดยเฉพาะ ความกระตือรือร้นให้บริการฉับไว และสนใจใฝ่ถามว่ามารับบริการเรื่องใด และในเรื่องความเสมอภาคและ ความเพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะการบริการอย่างเท่าเทียมกัน และความเพียงพอ ของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

นวพร แสงหนุ่ม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” ได้ทำการศึกษาความมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิผล และปัญหาของการดำเนินงาน การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่มีดังต่อไปนี้คือ ด้านโครงสร้างระบบงาน บรรยากาศในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ และความสามารถในการบริหารงาน

2. ทางด้านระดับประสิทธิผลในการดำเนินงาน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก

3. ปัญหาด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

3.1 บรรยากาศภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของประชากร และความโปร่งใสในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่

3.2 ด้านความสามารถในการบริหารงาน พบว่า ปัญหาด้านเป้าหมาย ในการดำเนินงานยังไม่ชัด การจัดหาและการใช้งบประมาณยังไม่สามารถจัดเก็บงบประมาณได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และอำนาจการตัดสินใจยังขาดหลักเกณฑ์และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ดีพอ

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และ พึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษี และ ต้อง เสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

อดิศรา เกียรติทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความมีประสิทธิผล ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์” ผลการวิจัยพบว่า บริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์จัดให้แก่ประชาชนเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิผล เนื่องจากประชาชน ที่อาศัยในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจในบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลได้จัดทำขึ้น โดยแบ่งบริการสาธารณะที่เทศบาลจัดทำออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านการให้บริการและบริการชุมชน และผลการวิจัยยังพบ อีกว่า การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนั้นยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยถึงแม้ว่าทั้งเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับการจัดทำบริการสาธารณะในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นหลัก แต่จุดเน้นในการจัดทำและความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน โดยประชาชนต้องการให้เทศบาลพัฒนาบริการขั้นพื้นฐาน หรือหน้าที่ที่เทศบาลต้องกระทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นบริการที่มีคุณภาพดีก่อน เช่น การรักษาความสะอาด การกำจัดขยะ การจัดให้มีน้ำสะอาด และการจัดให้มีไฟฟ้าหรือแสงสว่างในชุมชน แต่ทางเทศบาลกลับมองข้ามการให้บริการขั้นพื้นฐานเหล่านั้น แต่เน้นไปในด้านการพัฒนาบริการขั้นที่สูงกว่าและมองการพัฒนาในอนาคต เช่น เรื่องการจัดภูมิทัศน์เมือง การปรับปรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การ

พัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาด้านเศรษฐกิจมากกว่า จึงไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผลการวิจัย พบว่า

1. ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ซึ่งทางเทศบาลได้จัดทำเอาไว้ได้อย่างสะดวกและสามารถใช้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์จากเทศบาลได้ง่ายและสะดวก

2. ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรี ที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและมีความสุภาพ เป็นลำดับ มากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและบุคคลทั่วไปในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับงานบริการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาล ผู้สูงอายุมีความต้องการ ได้แก่ ให้เทศบาลดำเนินการทันทีเกี่ยวกับคำขอตามที่ยื่นเรื่องการขอรับการสงเคราะห์ให้เทศบาลเพิ่มเงินผู้สูงอายุให้เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม และให้ผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 60 ปีขึ้นไป ได้รับเงินสงเคราะห์ทุกราย ผู้พิการ มีความต้องการ ได้แก่ ให้เทศบาลตำบลมอบเงินสดสงเคราะห์ให้ผู้พิการถึงบ้าน ให้เพิ่มงบประมาณให้มากขึ้นกว่าเดิมสำหรับผู้พิการและให้เทศบาลจัดหาอาชีพให้สำหรับผู้พิการ สำหรับผู้ป่วยเอดส์ มีความต้องการ ได้แก่ ให้เทศบาลออกเงินทุนให้ประกอบอาชีพ เนื่องจากไม่สามารถ ที่จะไปสมัครงานที่ไหนได้และให้เพิ่มงบประมาณให้มากขึ้นกว่าที่ได้รับอยู่เดิม

ปรางทิพย์ คงสมปราษฎ์ วงศ์ธีรา สุวรรณิน และเรืองเดช เร่งเพียร (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล เมืองสระบุรีอยู่ในระดับมากโดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เมื่อพิจารณา ตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า

1. เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทุกด้าน

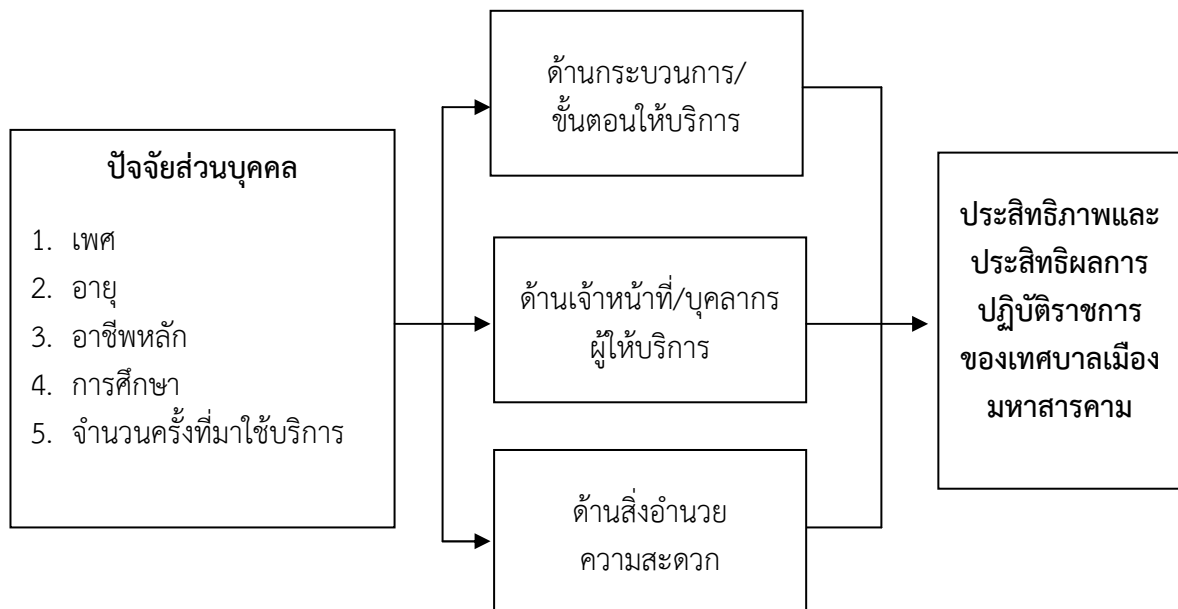
2. แต่อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติ 0.05

3. ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ตามลำดับ

8. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการหลายท่านสามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการประเมิน “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมุ่งประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยก่อนที่จะทำการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาในการวิจัย
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 45,291 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2559)

1.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 45,291 คน โดยใช้เกณฑ์ขั้นต่ำ ด้วยการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 173) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

จากสูตร

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากรรวมทั้งสิ้น
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{45,291}{1 + (45,291 (0.05)^2)}$$

= 396.49 คน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 900 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง ใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 8 แสดงกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ตักสิลา	1,870	37
2	ศรีสวัสดิ์ 1	1,239	25
3	ศรีสวัสดิ์ 2	12,136	241
4	ศรีสวัสดิ์ 3	937	19
5	ปัจฉิมทัศน์ 1	2,055	41
6	ปัจฉิมทัศน์ 2	1,123	22
7	ธัญญา 1	1,211	24
8	ธัญญา 2	1,035	21
9	ธัญญา 3	1,051	21
10	ธัญญา 4	1,672	33
11	สามัคคี 1	1,236	25
12	สามัคคี 2	1,314	26
13	ศรีมหาสารคาม	1,247	25
14	เครือวัลย์ 1	1,142	23
15	เครือวัลย์ 2	524	10
16	นาควิชัย 1	1,143	23
17	นาควิชัย 2	1,456	29
18	นาควิชัย 3	943	19
19	มหาชัย	918	18
20	โพธิ์ศรี 1	1,217	24
21	โพธิ์ศรี 2	1,328	26
22	อภิสิทธิ์ 1	868	17
23	อภิสิทธิ์ 2	978	19
24	อุทัยทิศ 1	1,131	22
25	อุทัยทิศ 2	895	18

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ที่	ชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
26	อุทัยทิศ 3	1,207	24
27	อุทัยทิศ 4	561	11
28	ส่องเหนือ	1,028	20
29	ส่องใต้	956	19
30	บ้านแมด	870	17
รวมทั้งสิ้น		45,291	900

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยแบ่ง เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

โดยใช้รูปแบบแบบสอบถามและคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert's Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ จำนวนคำถาม รวม 32 ข้อ

2.2.3 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวนคำถาม รวม 8 ข้อ

2.2.4 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการอำนวยการ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย พิจารณาความถูกต้องครบถ้วนและครอบคลุมของเนื้อหา ภาษา โครงสร้าง และรูปแบบ เมื่อได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการอำนวยการ และอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัยแล้ว นำร่างแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะดังกล่าว แล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยและ ทีมผู้ช่วยผู้วิจัยได้อธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จำนวน 900 คน ซึ่งคณะผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย และความเป็นอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย เพื่อให้ผู้ตอบ

แบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการ
ครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

ตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จำนวน 900 ฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์และความ
ถูกต้อง

4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส
(Coding Form)

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนก
รายชื่อ ดังนี้

4.3.1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ใน
แบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด.
2545 : 103) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ/การดำเนินงานมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/การดำเนินงานมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/การดำเนินงานปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/การดำเนินงานน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/การดำเนินงานน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.
2545 : 105) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/การดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/การดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/การดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/การดำเนินงาน อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/การดำเนินงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน 2559

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 การวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 การวัดระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และอภิปรายเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 900 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแล้วนำเสนอข้อมูล ด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม คณะผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ร้อยละของเพศ อายุ อาชีพหลัก การศึกษา ภูมิฐานะ และช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาล เมืองมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ร้อยละของเพศ อายุ อาชีพหลัก การศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	368.00	40.89
1.2 หญิง	532.00	59.11
รวม	900.00	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.11 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.89

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 18 – 34 ปี	362.00	40.22
2.2 35 - 49 ปี	315.00	35.00
2.3 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	223.00	24.78
รวม	900.00	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 – 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.22 รองลงมาคืออายุระหว่าง 35 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 และมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.78

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อาชีพหลัก		
3.1 เกษตรกรรม	147.00	16.33
3.2 รับจ้าง	136.00	15.11
3.3 นักเรียน/นักศึกษา	277.00	30.78
3.4 ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	188.00	20.89
3.5 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	109.00	12.11
3.6 ว่างาน	43.00	4.78
รวม	900.00	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.78 รองลงมาเป็นอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 20.89 อาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 16.33 อาชีพรับจ้าง คิดเป็น ร้อยละ 15.11 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.11 และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 4.78

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ไม่ได้เรียนหนังสือ	32.00	3.56
4.2 ประถมศึกษา	141.00	15.67
4.3 มัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า	176.00	19.56
4.4 อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า	215.00	23.88
4.5 ปริญญาตรี	262.00	29.11
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	74.00	8.22
รวม	900.00	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.11 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.88 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.56 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.67 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.22 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 3.56

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		
5.1 1 – 3 ครั้ง	544.00	60.44
5.2 4 – 6 ครั้ง	292.00	32.45
5.3 มากกว่า 6 ครั้ง	64.00	7.11
รวม	900.00	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.44 รองลงมาใช้บริการ 4 – 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.45 มาใช้บริการมากกว่า 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.11

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการ
รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล		
6.1 หอกระจายข่าวประจำชุมชน	347	38.56
6.2 วารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล	225	25.00
6.3 ป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน	368	40.89
6.4 คณะกรรมการชุมชน	402	44.67
6.5 เว็บไซต์ของเทศบาล www.mahasarakhamcity.org	233	25.87
6.6 สถานีวิทยุ FM.100 MHz ร้อยใจชาวเทศบาล	297	33.00
6.7 รถประชาสัมพันธ์	305	33.89
6.8 อื่น ๆ	146	16.22

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ
ให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านคณะกรรมการชุมชน คิดเป็น
ร้อยละ 44.67 รองลงมาผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 40.89
ผ่านทางหอกระจายข่าวประจำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 38.56 ผ่านทางรถประชาสัมพันธ์
คิดเป็นร้อยละ 33.89 ผ่านสถานีวิทยุ FM.100 MHz ร้อยใจชาวเทศบาล ร้อยละ 33.00 ผ่านวารสาร/
แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 25.00 และผ่านช่องทางอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 16.22

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล เมือง มหาสารคาม

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

☞ วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	72.71	3.64	.80	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	70.66	3.53	.79	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73.78	3.69	.80	มาก
4. ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ	76.53	3.83	.78	มาก
โดยรวม	73.42	3.67	.79	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 73.42 ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า

- ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 76.53 ($\bar{X} = 3.83$)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 73.78 ($\bar{X} = 3.69$)
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 72.71 ($\bar{X} = 3.64$)
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 70.66 ($\bar{X} = 3.53$)

☞ วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	69.20	3.46	.74	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	70.20	3.51	.93	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	71.60	3.58	.95	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)	82.80	4.14	.71	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	75.80	3.79	.69	มาก
6. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	68.20	3.41	.82	ปานกลาง
7. มีการบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนด	71.20	3.56	.77	มาก
โดยรวม	72.71	3.64	.80	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 72.71 ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 82.80 ($\bar{X} = 4.14$) และมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 68.20 ($\bar{X} = 3.41$)

● ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
8. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	70.80	3.54	.68	มาก
9. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73.00	3.65	.94	มาก
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	68.20	3.41	.83	ปานกลาง
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	71.40	3.57	.69	มาก
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	67.00	3.35	.77	ปานกลาง
13. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้ใช้บริการโดยกล่าว คำทักทาย การเรียกชื่อ การสบตาผู้รับบริการ	74.20	3.71	.79	มาก
14. เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเห็นใจและความเข้าใจ แก่ผู้รับบริการและรับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม ของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	70.00	3.50	.82	ปานกลาง
โดยรวม	70.66	3.53	.79	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 70.66 ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้ใช้บริการโดยกล่าวคำทักทาย การเรียกชื่อ การสบตาผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 74.20 ($\bar{X} = 3.71$) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 67.00 ($\bar{X} = 3.35$)

● **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
15. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	82.40	4.12	.96	มาก
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	67.20	3.36	.71	ปานกลาง
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	70.80	3.54	.88	มาก
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	73.40	3.67	.87	มาก
19. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	86.20	4.31	.84	มาก
20. จัดให้มีการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/คนชรา	70.40	3.52	.78	มาก
21. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	81.80	4.09	.72	มาก
22. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	65.00	3.25	.69	ปานกลาง
23. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	66.80	3.34	.76	ปานกลาง
โดยรวม	73.78	3.69	.80	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 73.78 ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 86.20 ($\bar{X} = 4.31$) และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 65.00 ($\bar{X} = 3.25$)

● ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
24. เทศบาลสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	84.40	4.22	.55	มาก
25. การให้บริการของเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้	73.60	3.68	.94	มาก
26. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานเทศบาลมากขึ้น	70.80	3.54	.85	มาก
27. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเทศบาล	73.20	3.66	.74	มาก
28. ท่านได้รับประโยชน์จากการให้บริการของเทศบาล	87.00	4.35	.81	มาก
29. ท่านคิดว่าการใช้จ่ายงบประมาณในกิจกรรมของเทศบาลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	70.20	3.51	.78	มาก
30. เทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป	72.60	3.63	.88	มาก
31. การให้บริการเกิดความคุ้มค่า เช่น ลดค่าใช้จ่าย ลดเวลา เป็นต้น	80.80	4.04	.77	มาก
32. ผลโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของเทศบาล	76.20	3.81	.70	มาก
โดยรวม	76.53	3.83	.78	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 76.53 ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับประโยชน์จากการให้บริการของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 87.00 ($\bar{X} = 4.35$) และท่านคิดว่าการใช้จ่ายงบประมาณในกิจกรรมของเทศบาลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 70.20 ($\bar{X} = 3.51$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2559

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2559
โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

การดำเนินงาน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ค่าเฉลี่ย การ ดำเนินงาน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การ ดำเนินงาน
1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ เสนอโครงการ / กิจกรรม	69.60	3.48	.87	ปานกลาง
2. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ของโครงการ/กิจกรรม	71.40	3.57	.82	มาก
3. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรม	72.40	3.62	.78	มาก
4. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมด้านต่าง ๆ ของเทศบาล	73.80	3.69	.85	มาก
5. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ / กิจกรรมด้านต่าง ๆ ของเทศบาล	70.60	3.53	.88	มาก
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	68.20	3.41	.71	ปานกลาง
7. การดำเนินงานของเทศบาลสามารถแก้ไข ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน	74.80	3.74	.69	มาก
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ / กิจกรรม	77.80	3.89	.76	มาก
โดยรวม	72.33	3.62	.80	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล
เมืองมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2559 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย การดำเนินงานร้อยละ
72.33 ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ
/ กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงานร้อยละ 77.80 ($\bar{X} = 3.89$) และการดำเนินงาน
เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงาน ร้อยละ 68.20 ($\bar{X} =$
3.41)

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

การศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

☞ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ

ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึงและไม่ทันต่อเหตุการณ์ แผนผังขั้นตอนการให้บริการและป้ายบอกช่องทางขอรับบริการไม่ชัดเจน	1. การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและทันต่อเหตุการณ์ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อและป้ายบอกช่องทางที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการขอรับบริการ
2. ช่องทางในการให้บริการยังไม่มีหลากหลาย แบบฟอร์ม เอกสารคำร้องต่าง ๆ ไม่มีช่องทางให้ประชาชนในการเตรียมพร้อมล่วงหน้าก่อนมายื่นที่เทศบาล	2. พัฒนาช่องทางการให้บริการ และช่องทางในการขอเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งขั้นตอนการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น
3. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการยังไม่ชัดเจนและระยะเวลาไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้	3. เทศบาลควรมีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เป็นระบบ และดำเนินการตามขั้นตอน ทั้งนี้เทศบาลควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

☞ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1. เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการหลายด้าน เช่น พุดจายังไม่เหมาะสม ใส่ใจประชาชนผู้มารับบริการน้อยเกินไป มีข้อมูลสำหรับการให้บริการยังไม่เพียงพอ มาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา	1. ควรปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น เช่น พุดจาให้สุภาพเหมาะสม ให้ความใส่ใจประชาชนผู้มารับบริการให้มากขึ้น รวมทั้งเตรียมข้อมูลไว้ตอบประชาชนผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น มาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา
2. เจ้าหน้าที่ยังประสานงานทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ต้องทำงานซ้ำซ้อนและเสียเวลา	2. ควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ในการเรียนรู้กระบวนการทำงาน การประสานงาน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

☞ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1. สภาพด้านอาคารสถานที่โดยรวมมีสภาพชำรุด สถานที่ยังขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในบางจุด สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ห้องน้ำมีน้อยและไม่สะอาดเท่าที่ควร	1. ควรพัฒนาซ่อมแซมอาคารสถานที่ที่ชำรุดให้เรียบร้อย เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น จัดให้มีสถานที่จอดรถและห้องน้ำให้เพียงพอกับการให้บริการประชาชน และสะอาดอยู่เสมอ
2. สื่อเอกสารประชาสัมพันธ์และคู่มือการให้บริการประชาชนในงานบริการต่าง ๆ ยังไม่ทั่วถึง ประชาชนผู้มารับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนการรับบริการบางส่วน เช่น ขั้นตอนวิธีการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น	2. ควรจัดทำเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน กระบวนการให้บริการงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย และให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด

☞ **ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ**

ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1. การใช้จ่ายงบประมาณในกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลควรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และคำนึงถึงประโยชน์ ความคุ้มค่าที่จะได้รับเมื่อดำเนินโครงการ	1. เทศบาลควรดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามเป้าหมายที่กำหนด โดยคำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่า รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ
2. การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในบางครั้งมีความล่าช้า เช่น กรณีการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ท่อระบายน้ำ ถนน ชำรุด เป็นต้น	2. เทศบาลควรดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยหากไม่สามารถดำเนินการได้ควรมีการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อให้รู้ว่าแก้ไขถึงขั้นตอนใดแล้ว

☞ **ด้านการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม**

ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลควรให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะโครงการด้านการพัฒนาต่าง ๆ	1. เทศบาลควรดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนการดำเนินงานที่ได้จัดทำ และหากพบปัญหา อุปสรรคใด ควรแจ้งให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
2. เทศบาลนำโครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ ที่ชุมชนเสนอมาดำเนินการน้อยเกินไป	2. เทศบาลควรนำโครงการ/กิจกรรมที่เป็นข้อเสนอของชุมชนมาดำเนินการ เนื่องจากชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของโครงการ/กิจกรรม

☞ **ด้านอื่น ๆ**

- ปรับปรุงถนนตามซอยต่าง ๆ ที่มีถนน แคบเกินไป และเมื่อทำถนนควรทำท่อระบายน้ำที่เหมาะสมด้วย ปรับปรุงถนนบางแห่งที่ชำรุดให้มีสภาพใช้งานได้ดีกว่าเดิม การปรับปรุงถนน (บางเส้น) เป็นการดีแต่ไม่ควรทำตอนหน้าฝนเพราะการจราจรล่าช้ามาก ควรก่อสร้างถนนให้เป็นคอนกรีตหรือลาดยางให้ครบทุกพื้นที่ เพื่อความสะดวกในการสัญจรไปมาและเป็นการป้องกันอุบัติเหตุ
- การสร้างถนนควรให้ได้มาตรฐานมากกว่านี้ และการขุดและวางท่อ ควรมีการวางแผนในการทำงานให้ดี
- อยากให้มีการจัดโครงการเทศบาลเคลื่อนที่พบประชาชนเพื่อเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนกับเทศบาลให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น
- อยากให้เทศบาลจัดกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและส่งเสริมความสมัครสมานสามัคคีของคนในชุมชน
- เทศบาลไม่ควรเปลี่ยนแปลงงบประมาณในโครงการต่าง ๆ บ่อยเกินไป เพราะส่งผลให้การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง
- การดำเนินโครงการหรือก่อสร้างสิ่งที่มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยากให้เทศบาลรับฟังความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ในชุมชนก่อนการตัดสินใจดำเนินการ
- เทศบาลควรดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยหากไม่สามารถดำเนินการได้ควรมีการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อให้รู้ว่าแก้ไขถึงขั้นตอนใดแล้ว
- อยากให้เทศบาลช่วยแก้ไขปัญหาเยาวชนในเรื่องยาเสพติด จัดระเบียบสถานบันเทิงให้อยู่ในระบบจริง ๆ ดูแลแหล่งชุมชนแออัดว่ามียาเสพติดหรือไม่ รวมทั้งให้ส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่อต้านยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง โดยให้คนในชุมชนมีส่วนร่วม เน้นกลุ่มเยาวชนที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงในการทำกิจกรรมร่วมกันช่วยดูแลเรื่องความปลอดภัยของประชาชน
- ดูแลพื้นที่ว่างเปล่าในเขตเทศบาลให้ดีขึ้นอยู่ ปราศจากความสกปรกและ

รกร้าง โดยที่ว่างเปล่าหลายแห่งในเขตเทศบาลมีป่ารก มีต้นไม้เป็นพุ่มสูง จึงควรปรับปรุงภูมิทัศน์ของ
เทศบาลให้น่าอยู่ยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม คณะผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. สรุปผลการศึกษา
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

สรุปผลการศึกษา

ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ปรากฏผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.11 และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.89
 - 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 – 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.22 รองลงมาคืออายุระหว่าง 35 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 และมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.78
 - 1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.78 รองลงมาเป็นอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 20.89 อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 16.33 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.11 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.11 และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 4.78
 - 1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.11 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.88 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.56 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.67 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.22 และ ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 3.56
 - 1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.44 รองลงมาใช้บริการ 4 – 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.45 มาใช้บริการมากกว่า 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.11

2. ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านคณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 44.67 รองลงมา

ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 40.89 ผ่านทางหอกระจายข่าวประจำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 38.56 ผ่านทางรถประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 33.89

ผ่านสถานีวิทยุ FM.100 MHz ร้อยใจชาวเทศบาล ร้อยละ 33.00 ผ่านวารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 25.00 และผ่านช่องทางอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 16.22

3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 73.42

($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า

- ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ร้อยละ 76.53 ($\bar{X} = 3.83$)

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ร้อยละ 73.78 ($\bar{X} = 3.69$)

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ร้อยละ 72.71 ($\bar{X} = 3.64$)

- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ร้อยละ 70.66 ($\bar{X} = 3.53$)

4. ระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2559 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย การดำเนินงานร้อยละ 72.33 ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงานร้อยละ 77.80 ($\bar{X} = 3.89$) และการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงานร้อยละ 68.20 ($\bar{X} = 3.41$)

5. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

☞ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึงและไม่ทันต่อเหตุการณ์เท่าที่ควร
แผนผังขั้นตอนการให้บริการและป้ายบอกช่องทางขอรับบริการ ไม่ชัดเจน

ช่องทางในการให้บริการยังไม่มีหลากหลาย แบบฟอร์ม เอกสารคำร้องต่าง ๆ ไม่มีช่องทางให้ประชาชนในการเตรียมพร้อมล่วงหน้าก่อนมายื่นที่เทศบาล กระบวนการขั้นตอนการให้บริการยังไม่ชัดเจนและระยะเวลาไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ เทศบาลควรให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและทันต่อเหตุการณ์ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อและป้ายบอกช่องทางที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการขอรับบริการ รวมถึงการพัฒนาช่องทางการให้บริการ และช่องทางในการขอเอกสาร แบบฟอร์ม ต่าง ๆ ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น สำหรับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีความชัดเจน เป็นระบบ และดำเนินการตามขั้นตอน ทั้งนี้เทศบาลควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

☞ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการหลายด้าน เช่น พุดจายังไม่เหมาะสม ใสใจประชาชนผู้มารับบริการน้อยเกินไป มีข้อมูลสำหรับการให้บริการยังไม่เพียงพอ มาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลารวมทั้งการประสานงานทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ต้องทำงานซ้ำซ้อนและเสียเวลา

ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น เช่น พุดจาให้สุภาพเหมาะสม ใสใจประชาชนผู้มารับบริการให้มากขึ้น มาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา รวมทั้งเตรียมข้อมูลไว้ตอบประชาชนผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ในการเรียนรู้กระบวนการทำงาน การประสานงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

☞ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาอุปสรรค สภาพด้านอาคารสถานที่โดยรวมมีสภาพชำรุด สถานที่ยังขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในบางจุด สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ห้องน้ำมีน้อยและไม่สะอาดเท่าที่ควร สื่อเอกสารประชาสัมพันธ์และคู่มือการให้บริการประชาชนในงานบริการต่าง ๆ ยังไม่ทั่วถึง ประชาชนผู้มารับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนการรับบริการบางส่วน เช่น ขั้นตอนวิธีการการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ ควรพัฒนาซ่อมแซมอาคารสถานที่ที่ชำรุดให้เรียบร้อย เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น จัดให้มีสถานที่จอดรถและห้องน้ำให้เพียงพอกับการให้บริการประชาชน และสะอาดอยู่เสมอ จัดทำเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน กระบวนการให้บริการงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลายและให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด

☞ ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค การใช้จ่ายงบประมาณในกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล ควรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และคำนึงถึงประโยชน์ ความคุ้มค่าที่จะได้รับเมื่อดำเนินโครงการ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในบางครั้งมีความล่าช้า เช่น กรณีการแก้ไขปัญหา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ท่อระบายน้ำ ถนน ซ้ำรถ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ เทศบาลควรดำเนินโครงการ/กิจกรรม ตามเป้าหมาย ที่กำหนด โดยคำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่า รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ สำหรับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนต่าง ๆ ควรดำเนินการ อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยหากไม่สามารถดำเนินการได้ควรมีการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อให้รู้ว่าแก้ไขถึงขั้นตอนใดแล้ว

☞ ด้านการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปัญหาอุปสรรค การดำเนินโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลควรให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะโครงการด้านการพัฒนาต่าง ๆ และเทศบาลนำโครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ ที่ชุมชนเสนอมาดำเนินการน้อยเกินไป

ข้อเสนอแนะ เทศบาลควรดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนการดำเนินงานที่ได้จัดทำ และหากพบปัญหาอุปสรรคใด ควรแจ้งให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และ นำโครงการ/กิจกรรมที่เป็นข้อเสนอของชุมชนมาดำเนินการ เนื่องจากชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของโครงการ/กิจกรรม

อภิปรายผล

จากผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล
เมืองมหาสารคาม คณะผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 73.42 ($\bar{X} = 3.67$)
ผลการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

- **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ** ประชาชนผู้มารับบริการมี

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ
(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
และมีความคล่องตัว และมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ตามลำดับ

- **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** ประชาชนผู้มารับบริการมี

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้ใช้บริการ โดยกล่าวคำทักทาย
การเรียกชื่อ การสวดผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย
บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย
แก้ปัญหา ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเห็นใจและความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ
และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯตามลำดับ

- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนผู้มารับบริการมี

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือใน
การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ
สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ความสะอาดของ
สถานที่ให้บริการโดยรวม จัดให้มีการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/คนชรา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ
ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจต่อ
สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ตามลำดับ

- **ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ** ประชาชนผู้มารับบริการมี

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ท่านได้รับประโยชน์จาก การให้บริการของเทศบาล
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เทศบาลสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว การ
ให้บริการเกิดความคุ้มค่า เช่น ลดค่าใช้จ่าย ลดเวลา เป็นต้น ผลโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ
ของเทศบาล
การให้บริการของเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ
เทศบาล เทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป

ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานเทศบาลมากขึ้น ท่านคิดว่าการใช้จ่ายงบประมาณในกิจกรรมของเทศบาลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ตามลำดับ

สมมุติฐานที่ 2 ระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษาระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงานร้อยละ 72.33 ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาพบว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมด้านต่าง ๆ ของเทศบาล การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ / กิจกรรม การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของโครงการ/กิจกรรม ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม ด้านต่าง ๆ ของเทศบาล การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ / กิจกรรม และการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม คณะผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1 ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ในเทศบาลเมืองมหาสารคามได้มีส่วนร่วมและบูรณาการการทำงานอย่างเป็นระบบ
- 1.2 ควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในทุกด้าน
- 1.3 ควรรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคามในการสร้างจิตสำนึก ในการให้บริการ สร้างความรักในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจ
- 1.4 ในด้านการบริการควรให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย โดยไม่เลือกปฏิบัติเป็นรายบุคคล
- 1.5 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบาย มีแผนแม่บทเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมได้

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 2.1 ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานในหน่วยงาน และให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการสร้างสรรค์งานที่ดีต่อไป
- 2.2 เทศบาลควรปรับปรุงข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ให้สะดวกต่อการบริหารจัดการในองค์กร
- 2.3 การบริหารงานของเทศบาลควรมีการตรวจสอบได้ เพื่อความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ
- 2.4 ควรมีการมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และเหมาะสม กับตำแหน่งงาน และควรมีบทลงโทษแก่ผู้บกพร่องต่อหน้าที่
- 2.5 ควรมีการอบรมในเรื่องคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ ในเทศบาลอยู่เสมอ
- 2.6 ควรใช้ทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม และควรมีการปรับปรุงซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ให้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการทำงาน

3) ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 3.1 ศึกษาการให้บริการของเทศบาลเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนางานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 3.2 ศึกษาในมุมมองของเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

3.3 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบแนวคิดใหม่ หรือเสริมสร้างการมี
นำมาปรับใช้ในการบริหารงานต่อไป

ส่วนร่วมสำหรับ

บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ คุ่มบัวและคนอื่น ๆ . **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจศึกษา กรณีศึกษาโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า**. รายงานการวิจัยหลักสูตรปริญญาโททางการจัดการภาครัฐและเอกชน. คณะรัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- กุลธน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริการ” ในสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. **หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคการบริหาร**. กรุงเทพฯ : อรุณสาธาณพิมพ์, 2536.
- ติน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- เทศบาลเมืองมหาสารคาม. **รายงานกิจกรรมประจำปี 2547 เทศบาลเมืองมหาสารคาม**. มหาสารคาม : ห้างหุ้นส่วนจำกัดอภิชาติการพิมพ์, 2547.
- _____. **แผนพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคามสามปี พ.ศ. 2560 – 2561**. มหาสารคาม : ม.ป.ท., 2559.
- นวพร แสงหนุ่ม. **ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์, 2545.
- บุญส่ง นิลแก้ว. **การประเมินโครงการทางการศึกษา**. เอกสารประกอบวิชา ภาควิชาประเมินผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- ปรางทิพย์ คงสมปราษฎ์ วงศ์ธีรา สุวรรณิน และเรืองเดช เร่งเพียร. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2552.
- พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์. รายงานวิจัย **ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. ออนไลน์เข้าถึง ใน <http://lib.kru.ac.th/rOii/uploads/cccc/101.doc>. สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2559.
- พะยอม แก้วกำเนิด. **กลยุทธ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2532.
- พิทยา บวรวัฒนา. **ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- มีฆวาท สุวรรณเรือง. “**ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันปราบทุจริตเลือกตั้งของโครงการท.ม.ก. ไปปฏิบัติ กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัด นครราชสีมา**”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. **การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น**. เปรียบเทียบ : อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2541.
- วีรชัย ต้นติวีระวิทยา. **การจัดองค์การให้มีประสิทธิภาพ**. ออนไลน์เข้าถึงใน

<http://isc.ru.ac.th/data/BA0000645.doc> สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2559.

สายยันต์ ภิรมย์กิจ. บทบาทของเทศบาลตำบลหนองบัวระเหวในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547

สุพจน์ ทรายแก้ว. การวัดผลการปฏิบัติงาน. เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนกลยุทธ์และการบริหารงานมุ่งผลงาน. เชียงราย : สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏ-เชียงราย, 2545.

อนุกุล เขียงพุกษาวัลย์. พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน. กรุงเทพฯ : มิตรสยาม, 2535.