



ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

สุวิ ตาปราบ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๐

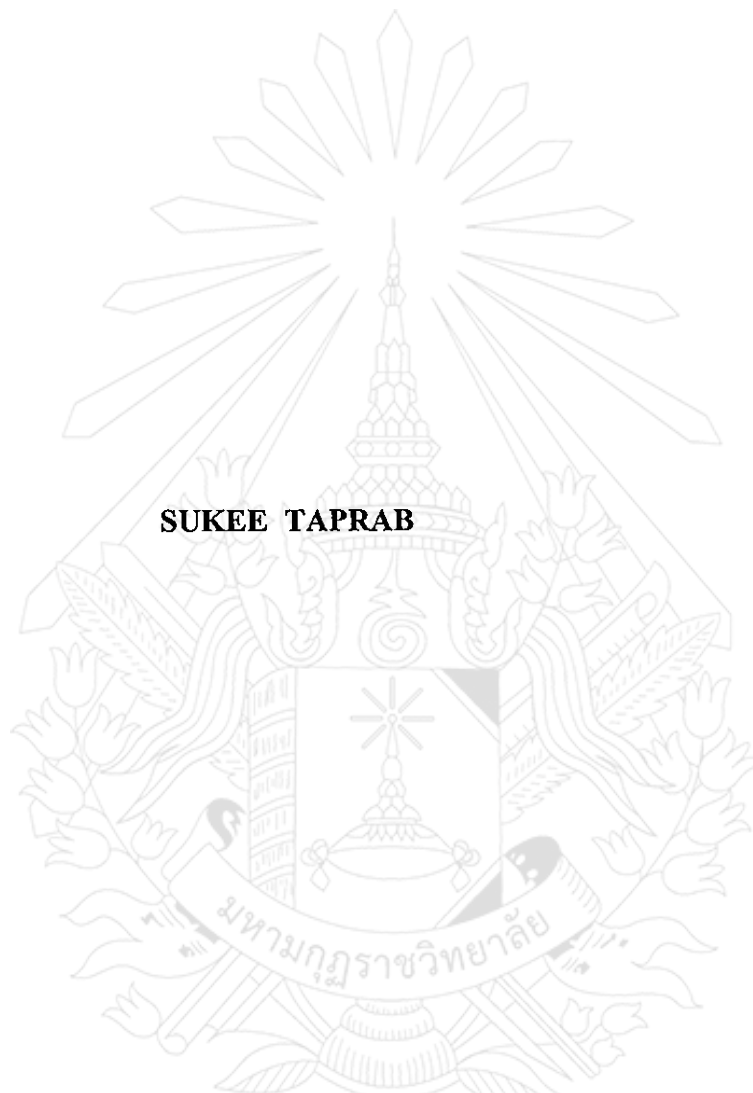
ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๑

B 14693

**THE EFFECTIVENESS ON WORK PERFORMANCE OF BAN PAO
SUB-DISTRICT'S MUNICIPALITY, KASET SOMBUN DISTRICT,
CHAIYAPHUM PROVINCE**



SUKEE TAPRAB


**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E 2551 (2008)**


หัวข้อสารนิพนธ์ : ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร
สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
ชื่อนักศึกษา : นางสาวสุชี ตาปราบ
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.สุรพงษ์ พันชะโก
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาสกร ดอกจันทร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดดัมพ์พัฒนวิริยาจารย์)


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดดัมพ์พัฒนวิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.สุรพงษ์ พันชะโก)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาสกร ดอกจันทร์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประดิษฐ์ วิชัย)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : The Effectiveness on Work Performance of Baan Pao Sub-District's Municipality, Kasetsombun District, Chaiyaphum Province

Student's Name : Miss Sukee Taprap

Department : Government

Advisor : Dr. Surapong Punchago

Co-Advisor : Asst. Prof. Phasakorn Dokchan

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanaiviriyajarn
..... Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaiviriyajarn)

Thematic Committee

P. Sampipattanaiviriyajarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaiviriyajarn)

Dr. Surapong Punchago
..... Advisor
(Dr. Surapong Punchago)

Asst. Prof. Phasakorn Dokchan
..... Co-Advisor
(Asst. Prof. Phasakorn Dokchan)

S. Chaimusik
..... Member
(Asst. Emeritus Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

Asst. Prof. Pradit Wichai
..... Member
(Asst. Prof. Pradit Wichai)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอ เกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
ชื่อนักศึกษา	: นางสาวสุชี ตาปราบ
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. สุรพงษ์ พันชะโก
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผศ. ภาสกร ดอกจันทร์
ปีการศึกษา	: 2551

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ และ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่เป็นคณะผู้บริหาร จำนวน 5 คน และพนักงานเทศบาล จำนวน 23 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป่า จำนวน 331 คน จาก 1,926 คน โดยการสุ่มตัวอย่างง่ายด้วยตารางเลขสุ่มจากบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ชุด ประกอบด้วย แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร แบบสอบถามสำหรับพนักงาน และแบบสอบถามสำหรับประชาชน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมากขึ้นไป เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านงบประมาณ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีเฉลี่ยมากที่สุด คือ ร้อยละ 86.67 รองลงมาด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ร้อยละ 82.22 ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ ร้อยละ 80.00 ด้านผลกระทบ ร้อยละ 80.00 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 60

พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.52 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลกระทบ

มีประสิทธิภาพมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมา ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านการประพฤติปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.52 ด้านงบประมาณ ค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย 3.42

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการมีประสิทธิภาพมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.74 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 3.56 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.54

ข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ควรมีประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ควรจัดหา เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ควรมีการชี้แจงการกรอกแบบฟอร์มและจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้ขอรับบริการ ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้นำ ที่ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและเป็นที่พึ่งของประชาชน อย่างแท้จริง ควรจัดหาที่นั่งพัก มีบริการน้ำดื่มและหนังสือพิมพ์ขณะรอ มีป้ายชี้ทาง จัดทำห้องที่น้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อราชการ และควรจัดระยะเวลาในการดำเนินงานตามโครงการให้มีความเหมาะสม ผู้บริหารควรอำนวยความสะดวก ส่งเสริมและให้กำลังใจแก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ นอกเหนือเวลาราชการ

Thematic Title : **The Effectiveness on Work Performance of Baan Pao Sub-District's Municipality, Kaset Sombun District, Chaiyaphum Province**

Student's Name : **Miss Sukee Taprap**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Surapong Panchako**

Co - Advisor : **Asst. Prof. Phasskorn Dokchan**

Academic Year : **B.E. 2551 (2008)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper (independent study) were 1) to study the performance's efficiency in collecting tax outdoor and out of government service time of Ban Poa Municipality, Kasetsoomboon District, Chaiyapum Province. And 2) to study The population were 5 executives and 23 Municipality Officers, and the samples were people living in Ban Poa Municipality total of 331 people from 1,926 households. This paper used simple selecting samples from the list of people who can vote. This instruments were 3 forms of questionnaires which were questionnaire for administration, offices, and people. The analyzing data were used statistics : frequency, percentage, mean and standard deviation.

The research results were found as follow :

The opinion of executives toward the performence's efficiency in collecting tax, the overall were at much level Each considerate aspect were found that the budget aspect was the highest average of the performance's efficiency, the next was the knowledge and ability of personal aspect, the publicizing and preparing project aspect, the effect of performance aspect, and the equipment aspect in order.

The overall opinion of officers toward the performance's efficiency in collecting tax was in the much level. Each considerate aspect were found that the effect of performance aspect had the efficiency extremely, the next was the personnel aspect, the behaving to the commander aspect, the budget aspect, and the equipment aspect.

The overall opinion of people toward the performance's efficiency in collecting tax was in the much level. Each considerate aspect were found that the highest efficiency, the next highest

aspect was the officer who give the service aspect, the project communication aspect, getting information aspect, and place and facility aspect in order.

The recommendation for improving and developing the performance's efficiency in collecting tax outdoor and out of government service time of Ban Poa Municipality, Kasetsomboon District, Chaiyapum Province. The municipality should communicate the project of collecting tax in outdoor and out of government service time with every households continuously, increase enough ranks for jobs, and provide enough up to date equipments for services, provide enough budget for the project, explain how to fill the form and provide enough document. The commander has to accept the subordinate's idea, give the good suggestion, and promote the virture and morality to them, provide enough facilities at the waiting area; seats, drinking water, newspapers, documents and clean restrooms. The executive should facilitate, promote, and give the spirit to the officers who work overtime.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากความเมตตาอนุเคราะห์แนะนำหัวข้อสารนิพนธ์ จากพระอาจารย์พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณที่ท่านได้เมตตาชี้แนะตลอดมา

กราบขอบพระคุณ ดร. สุรพงษ์ พันชะโก ที่ได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาสกร ดอกจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ได้เมตตาตลอดเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

กราบขอบพระคุณ ดร. บุญธรรม ทองยา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไชยวุฒิ มนตรีรักษ์ อาจารย์สุรพล พรหมกุล อาจารย์สมพบ อุกประโคนและสืบทารวจเอกสวัสดิ์ หล้าทุม ที่ได้กรุณาตรวจแบบสอบถาม ให้คำแนะนำ และแก้ไขแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

กราบขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่เมตตาตรวจสอบความชัดเจน ถูกต้องในเนื้อหา ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้สมบูรณ์ และขอขอบคุณอาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้แสงสว่างทางปัญญาแก่ผู้ศึกษาวิจัย จนทำให้การจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอขอบคุณสมาชิกสภา คณะผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป่าทุกท่าน ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณครอบครัวที่ให้โอกาสในการศึกษา และบุคคลใกล้ชิดที่คอยให้กำลังใจ จนทำให้การศึกษาเดินทางมาพบกับความสำเร็จ

สุชี ตาปราบ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและสมรรถนะในการดำเนินงาน	8
2.2 หลักการบริหารงานในองค์การ	13
2.3 หลักการประเมินโครงการ	23
2.4 การประเมินโครงการด้านผลกระทบ	31
2.5 ข้อมูลเทศบาลตำบลบ้านเป่า	33
2.6 ความหมายของภาษีอากรและปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานด้านจัดเก็บภาษี	39
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	57

บทที่ 3	วิธีการดำเนินการวิจัย	60
3.1	การกำหนดประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง	60
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
3.3	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
3.4	การทดสอบเครื่องมือ	65
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	66
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
4.1	สัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์	67
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับ ผู้บริหาร	67
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับ พนักงาน	84
4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับ ประชาชน	96
บทที่ 5	บทสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	106
5.1	สรุปผลการวิจัย	108
5.2	อภิปรายผล	113
5.3	ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม		118
ภาคผนวก		123
	ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำปรึกษาและตรวจสอบเครื่องมือ	124
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ และหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	126
	ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	132
	ภาคผนวก ง หาค่าความเชื่อมั่น	150



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	33
ตารางที่ 2.2 การคลังและงบประมาณเทศบาลตำบลบ้านเป่า	35
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	62
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้บริหาร จำแนกตามเพศ	68
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้บริหาร จำแนกตามช่วงอายุ	68
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้บริหาร จำแนกตามระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้บริหาร จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง	69
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้บริหาร จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	70
ตารางที่ 4.6 ค่าความถี่และร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมและรายด้าน	71
ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ	72
ตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร	74
ตารางที่ 4.9 จำนวนและค่าร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	77
ตารางที่ 4.10 จำนวนและค่าร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านงบประมาณ	78
ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านผลกระทบ	80

ตารางที่ 4.12	แสดงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ	83
ตารางที่ 4.13	แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ	84
ตารางที่ 4.14	จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ	84
ตารางที่ 4.15	จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามช่วงอายุ	85
ตารางที่ 4.16	จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	85
ตารางที่ 4.17	จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามสังกัดกอง/แผนก	86
ตารางที่ 4.18	จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอายุในการทำงาน	87
ตารางที่ 4.19	ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมและรายด้าน	88
ตารางที่ 4.20	ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านบุคลากร	89
ตารางที่ 4.21	ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	90
ตารางที่ 4.22	ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านงบประมาณ	91
ตารางที่ 4.23	ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านการประพฤติ ปฏิบัติคนของผู้บังคับบัญชา	92
ตารางที่ 4.24	ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านผลกระทบ	93

ตารางที่ 4.25	แสดงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี	94
ตารางที่ 4.26	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาล ตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ	95
ตารางที่ 4.27	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	96
ตารางที่ 4.28	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	96
ตารางที่ 4.29	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	97
ตารางที่ 4.30	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดกอง/แผนก	97
ตารางที่ 4.31	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุในการทำงาน	98
ตารางที่ 4.32	ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการ จัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ	99
ตารางที่ 4.33	ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการ จัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านกระบวนการ	100
ตารางที่ 4.34	ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการ จัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	101
ตารางที่ 4.35	ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการ จัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านข้อมูลที่ได้รับ	102
ตารางที่ 4.36	ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการ จัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	103
ตารางที่ 4.37	แสดงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอ เกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษี นอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ	104

ตารางที่ 4.38 ข้อเสนอเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการ 105
ดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวรราชการของเทศบาล
ตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ



สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า	34
แผนภูมิที่ 2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดำหรับผู้บริหาร	58
แผนภูมิที่ 2.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดำหรับพนักงาน	58
แผนภูมิที่ 2.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดำหรับประชาชน	34



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาล ถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ และใช้ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นหลักซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้เทศบาลเป็นกลไกที่สำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทย เทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลประชาชนและใกล้ชิดกับประชาชนมากอีกองค์กรหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง รายได้ และการจัดเก็บภาษี ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐและการตรวจสอบจากประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนเป็นหลัก (Political Participation) หรือที่เรียกว่า การปกครองตนเอง (Local Self) ซึ่งในการบริหารงานจะต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างเกื้อหนุนพึ่งพาซึ่งกันและกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนสำหรับการปกครองท้องถิ่น ที่ได้เริ่มจัดตั้งโดยพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงทดลองการปกครองฝึกฝนรูปสุขาภิบาลขึ้นในกรุงเทพมหานครก่อน เมื่อ พ.ศ. 2440 แต่การจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ยังไม่มีลักษณะเป็นการปกครองตนเอง เพราะกำหนดให้มีผู้บริหรเป็นข้าราชการประจำทั้งสิ้นในวันที่ 18 มีนาคม 2448 พระองค์ทรงจัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม อำเภอเมืองสมุทรสาคร ซึ่งถือว่าเป็นการปกครองท้องถิ่นในหัวเมืองแห่งแรกของประเทศไทย ผลของการจัดสุขาภิบาลที่ท่าฉลอมเป็น

ประโยชน์แก่ทางราชการ จนมีการจัดตั้ง สุขาภิบาลออกไปในท้องถิ่นต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น และถือกันว่าสุขาภิบาลเหล่านี้ คือสถาบันปกครองท้องถิ่นอันเป็นที่มาของการปกครองรูปเทศบาลในปัจจุบัน¹

หลังจากที่คณะราษฎรได้ทำการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองแล้วก็ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยได้ยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่ง ซึ่งเป็นสุขาภิบาลเมือง 29 แห่ง และสุขาภิบาลท้องถิ่น 6 แห่ง ขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล ถึงปัจจุบันหลายครั้ง กล่าวคือ ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481, พ.ศ. 2486, พ.ศ. 2496 และ พ.ศ. 2542 ได้ประกาศพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 โดยได้ยกฐานะสุขาภิบาลตำบลเป็นเทศบาลตำบลพร้อมกันทั่วประเทศ

ในปัจจุบันเทศบาลใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ทำให้โครงสร้างเทศบาลมีความชัดเจน โดยนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรง มีการบัญญัติรายละเอียดของเทศบาลให้เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทย

ในปัจจุบันการดำเนินงานในเทศบาลด้านการจัดเก็บภาษี ต้องการพัฒนาเชิงกลยุทธ์เพื่อให้เทศบาลจัดเก็บภาษีประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดองค์ความรู้อย่างถ่องแท้เพื่อจะสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีในเทศบาลให้มีศักยภาพ โดยคำนึงถึงความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นความคิดเห็นที่มาจากความต้องการขั้นพื้นฐานและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของเทศบาลเป็นอย่างมาก เพราะการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นจะต้องนำเงินภาษีมาใช้เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่น หน่วยงานของเทศบาลจะเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้นการที่ได้ทราบความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น ไม่ได้เกิดประโยชน์เฉพาะการดำเนินงานของท้องถิ่นเท่านั้น แต่จะสามารถนำปัญหา/ความต้องการของประชาชน ไปเสนอต่อหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมีส่วนในการดูแลหรือให้บริการแก่ประชาชนเพื่อนำเสนอและกำหนดเป็นนโยบายให้สามารถดำเนินการตามความต้องการของประชาชน และให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาล จึงถือว่ามี ความสำคัญต่อการดำเนินงานเพราะเปรียบเสมือนเป็นกระจกส่องให้เห็นถึงการดำเนินงานของ

¹ สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย, กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล, (กรุงเทพมหานคร : บริษัททบทวนการพิมพ์ จำกัด, 2542), หน้า 6-7.

เทศบาลว่าการดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาลจะมีผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากหลายกลุ่ม ซึ่งความคิดเห็นในการดำเนินงาน อาจจะไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน เพราะประชาชนจึงเป็นกลไกสำคัญในการควบคุมการทำงาน of เทศบาล

จากที่กล่าวมาแล้วทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่าอำเภอเกษตรสมบูรณ์จังหวัดชัยภูมิ ในด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ เพื่อที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนางานของเทศบาลด้านการจัดเก็บภาษี ในอันจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของราษฎรในชุมชนให้ดีขึ้น ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1.2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในด้านการจัดเก็บภาษีตาม โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ โดยมีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ
2. ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร
3. ด้านเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์
4. ด้านงบประมาณ
5. ด้านผู้บังคับบัญชา
6. ด้านกระบวนการ
7. ด้านข้อมูลที่ได้รับ
8. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
9. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

10. ด้านผลกระทบ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

1) คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาล ของเขตเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ตามบัญชีครัวเรือนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านเป่าจำนวน 28 คน

2) ประชากรที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ตามบัญชีครัวเรือนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านเป่า จำนวน 1,926 ครัวเรือน โดยกลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 331 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

1) เทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา

1) ระยะเวลาที่ศึกษาระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2551

1.4 ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิจัย

1.4.1 การวิจัยในครั้งนี้จะถือว่ากลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทุกข้อมีความคิดเห็นจากความรู้สึกที่เป็นจริงของตนเอง โดยปราศจากอคติ

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับผู้บริหาร

1.1 ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

1.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 5 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านผลกระทบ

2) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับพนักงาน

2.1 ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดกอง/แผนก และอายุในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการประพตติ ปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา และด้านผลกระทบ

3) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับประชาชน

3.1 ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 5 ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1.5.2 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่าอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในด้านอื่น ๆ

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้ให้ความหมายของคำและข้อความที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการให้สำเร็จตามเป้าหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างประหยัด หรือน้อยที่สุด และได้รับประโยชน์สูงสุดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ
2. ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร
3. ด้านเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์
4. ด้านงบประมาณ
5. ด้านผู้บังคับบัญชา
6. ด้านกระบวนการ
7. ด้านข้อมูลที่ได้รับ
8. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
9. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
10. ด้านผลกระทบ

การดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ภาษี หมายถึง ภาษีประเภทต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอกะษัตราสมบูรณ จังหวัตชัชฎุมิ มีอำนาจหน้าทึจัดเก็บตามทึกฎหมายกำหนด

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี หมายถึง ความสามารถในการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายทึวางไว้ โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อบที่ลุด

เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอกะษัตราสมบูรณ จังหวัตชัชฎุมิ ซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าทึในการบริหารงานเทศบาลตำบลตามกฎหมายกำหนด

ผู้บริหาร หมายถึง นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ทึปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขาณุกการนายกเทศมนตรี ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอกะษัตราสมบูรณ จังหวัตชัชฎุมิ

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ และพนักงานจ้าง ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชกฤษฎีการะเบียบพนักงานเทศบาล ปฏิบัติหน้าทึในเทศบาล โดยได้รับเงินเดือนค่าตอบแทนจากงบประมาณหมวดเงินเดือน ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอกะษัตราสมบูรณ จังหวัตชัชฎุมิ

ปริมาณบุคลากร หมายถึง จำนวนบุคลากรทึเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอกะษัตราสมบูรณ จังหวัตชัชฎุมิ

คุณภาพของบุคลากร หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจในเรื่องระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และมีความรับผิดชอบต่อหน้าทึในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ประชาชน หมายถึง บุคคลทึมีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป่าอำเภอกะษัตราสมบูรณ จังหวัตชัชฎุมิ

การบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอกะษัตราสมบูรณ จังหวัตชัชฎุมิ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้นับบริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาคาร สถานที่และเวลา เป็นต้น

งบประมาณ หมายถึง เงินทั้งปวงทึรับและรายจ่ายทึอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอกะษัตราสมบูรณ จังหวัตชัชฎุมิ

ทัศนคติต่อผู้นับดับบัญชา หมายถึง ความคิด ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของพนักงานทึม่ต่อการประพฤติ ปฏิบัติตนของผู้นับบริหารเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอกะษัตราสมบูรณ จังหวัตชัชฎุมิ

เครื่องมือ อุปกรณ์ หมายถึง วัสดุฝึก เครื่องมือ อุปกรณ์ ทึใช้ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอกะษัตราสมบูรณ จังหวัตชัชฎุมิ

ปัญหา หมายถึง ข้อสงสัยหรือข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไขในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

อุปสรรค หมายถึง ความขัดข้องในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำที่เสนอเพื่อพิจารณาในประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลา ราชการ ผู้วิจัยวิจัย ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและสมรรถนะในการดำเนินงาน

2.2 หลักการบริหารงานในองค์กร

2.3 การประเมิน โครงการ

2.4 การประเมินผลกระทบ

2.5 ข้อมูลเทศบาลตำบลบ้านเป่า

2.6 ความหมายของภาษีอากรและปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญต่อการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

2.7 งานวิจัยเกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและสมรรถนะในการดำเนินงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

ชวลีพร สุสุวรรณ ได้ให้ความหมายไว้ในพจนานุกรมฉบับนักเรียนว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน¹

ชอุบ กาญจนประกร ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการและบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย

¹ชวลีพร สุสุวรรณ, พจนานุกรมฉบับนักเรียน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรวิพัฒน์, 2547), หน้า 161.

กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นความปรารถนาที่จะให้การบริหารงาน ได้ผลสูงสุดคุ้มกับการที่ได้จ่ายเงิน ภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ โดยต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน²

พิพัฒน์ เอกภาพันธ์ ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ แตกต่างจาก นักวิชาการอื่น กล่าวคือ หมายถึงความคล่องตัวในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัย นำเข้าหรือความพึงพอใจ³

สมพงษ์ เกษมสิน กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินการให้เป็นไปตามที่ คาดหมายไว้ หรืออีกความหมายหนึ่งก็คือ การทำการทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็ให้พิจารณาได้จากผลงาน ประสิทธิภาพใน การบริหารราชการยังครอบคลุมถึงความพอใจของบุคคล กลุ่มชน และองค์กรอีกด้วย⁴

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็น เครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารก็คืองานใน หน้าที่ของผู้บริหาร ซึ่งจะเป็นสากลไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีขนาดใหญ่หรือเล็ก ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถนำไป ปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด⁵

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปรีญา ลักษณ์านนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ ไว้ในหนังสือ ศัพท์การบริหาร ดังนี้

1) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้ พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำสุด

²หุบ กาญจนประการ, **รัฐประศาสนศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : มงคลการพิมพ์, 2510), หน้า 40.

³พิพัฒน์ เอกภาพันธ์, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้ จ่ายเงินอุดหนุนหมู่บ้านของคณะกรรมการอาสาพัฒนาป้องกันตนเอง (กม.อพป.)”, **ภาคินพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2536, หน้า 15.

⁴สมพงษ์ เกษมสิน, **การบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2521), หน้า 93.

⁵วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, “ขีดความสามารถในการบริหารงานพัฒนาขององค์การบริหารส่วน ตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” **ภาคินพนธ์พัฒนาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2531, หน้า 86.

- 2) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด
- 3) ประสิทธิภาพ หมายถึง ชีตความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้อง⁶

ดิน ปรัชญาพฤทธิ ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ (Efficiency) ไว้ในหนังสือศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุดิบและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ รวดเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น⁷

จากคำกล่าวของนักวิชาการบริหารที่อ้างถึงข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยงานที่ทำให้เกิดผลสำเร็จมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดและเกิดความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาในครั้งนี้ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การที่องค์กรสามารถปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ความต้องการ ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด และทันตามกำหนดเวลา

2.1.2 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

นิมิต จีวะธันติกการ กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร หมายถึง การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย โดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ลักษณะประสิทธิภาพมีความสำคัญ เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตและทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าค่าใช้จ่ายมากเกินไปจะนำไปใช้จ่ายในด้านอื่นจะเป็นประโยชน์มากกว่า และนอกจากนั้น หากการจัดเก็บภาษีไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะที่ดีของระบบภาษีอากรประการอื่น ๆ จะสูญสิ้นไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นธรรมที่ตั้งไว้ในกฎหมายภาษีอากรก็จะไม่บรรลุผล

การจัดเก็บภาษีอากรโดยมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการคือ

- 1) กฎหมายภาษีอากรที่จะให้เก็บได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยอย่างน้อยจะต้องเข้าใจง่ายไม่กำกวมจะต้องมีการกำหนดตัวผู้เสียภาษีและฐานภาษีอย่างชัดเจน เพื่อกันมิให้มีข้อพิพาทเกิดขึ้น

⁶ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ สักขิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ, “ศัพท์การบริหาร”, **เอกสารทางวิชาการ**, 2538, หน้า 19 - 92.

⁷ดิน ปรัชญาพฤทธิ, **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**, 2528, หน้า 130.

วิธีการชำระภาษีอากรไม่ควรให้ยุ่งยากและไม่ให้ผู้เสียภาษีอากรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเสียภาษีอากรโดยไม่จำเป็น

2) บรรยากาศที่เหมาะสมในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรหรืออีกนัยหนึ่ง คือ บรรยากาศจากความช่วยวนให้หลีกเลี่ยงภาษีอากร ซึ่งเป็นเรื่องนอกเหนือตัวบทกฎหมายจำเป็นต้องอาศัยลักษณะแวดล้อมหลายประการด้วยกัน ประการแรก แบบอย่างการปฏิบัติของบุคคลผู้มีอำนาจปกครองประเทศและบุคคลซึ่งประชาชนทั่วไปรู้จัก หากบุคคลดังกล่าวสร้างแบบอย่างที่ดี บุคคลอื่น ๆ ไม่มีเหตุผลที่จะอ้างว่ากระทำตามบุคคลชั้นนำ ประการที่สอง การใช้จ่ายของรัฐบาลที่เกิดผลต่อประชาชนส่วนรวม มีส่วนช่วยสร้างศรัทธาในการเสียสละเงินเพื่อชำระภาษีอากรของประชาชน ประการที่สาม ระดับความก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจของประเทศที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ถ้าการอุตสาหกรรมและธุรกิจมีความเจริญ จำเป็นต้องใช้แรงงานเป็นกลุ่มก้อน และรูปองค์การเป็นขนาดใหญ่ซึ่งจำเป็นต้องควบคุมในด้านการเงินเป็นการภายใน

3) ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีการพัฒนาความรู้และศักยภาพให้เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถแก้ปัญหาทางด้านภาษีอากรให้กับบุคคลต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มมากขึ้น^๓

สมคิด บางโม กล่าวว่า หลักประสิทธิภาพทางภาษีอากรที่ดีควรเป็นระบบที่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บของรัฐจะออกมาในรูปของเงินเดือน ค่าจ้างผู้จัดเก็บ ค่าอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี ได้แก่ ค่าเดินทาง ค่าจ้างทนายความปิดบัญชีเพื่อช่วยคิดคำนวณ ค่าจ้างสำนักงานบัญชีกรอกแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีให้ บางรายอาจไม่เป็นผู้ต้องเสียภาษี แต่กฎหมายบังคับให้เป็นผู้มีหน้าที่หักภาษีเงินเดือน ค่าจ้าง แล้วนำส่งกรมสรรพากร

ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนับเป็นการสูญเปล่าทางเศรษฐกิจ เพราะการจัดเก็บภาษีเป็นเพียงการโอนทรัพย์สินจากภาคเอกชนมาสู่ภาครัฐบาล โดยปกติภาษีอากรแต่ละประเภทจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน เช่น ภาษีการขายปลีก จะเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าภาษีการขายส่ง ภาษีทางตรงจะเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าภาษีทางอ้อม เป็นต้น นอกจากนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานจัดเก็บภาษีจะต้องมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถจัดเก็บภาษีจากผู้เสียภาษีได้อย่างทั่วถึงและเต็มเม็ดเต็มหน่วย สร้างความเป็นธรรมให้ผู้เสียภาษีในระยะยาว และทำให้ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีน้อยลง จึงจะส่งผลให้คนสมัครใจเสียภาษีมากขึ้น

^๓นิมิต จีวะสันติการ, **การภาษีอากร**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์พิมพ์พลชัย, 2527), หน้า 17.

การนำหลักที่ดีของภาชิอากรมาใช้ในภาชิชนิดใดนั้น ต้องคำนึงถึงนโยบายของรัฐบาล และสภาพเศรษฐกิจของประเทศควบคู่กันไปด้วย⁹

2.1.3 สมรรถนะขององค์การ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า “สมรรถนะความสามารถ” องค์การที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เป็นการแสดงให้เห็นถึงควมมี สมรรถนะขององค์การ¹⁰

สำนักงาน ก.พ. ได้ให้กล่าวถึงลักษณะของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบราชการไว้ว่า ลักษณะของประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของระบบราชการคือการพัฒนาระบบวิธีการทำงานและกระบวนการบริหารงาน ของส่วนราชการให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและสามารถตรวจสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม¹¹

อรรถธรรม พรหมมะ ได้วิเคราะห์แนวคิดในการประเมินผล และการวิจัยเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยกล่าวถึง สมรรถนะขององค์การไว้ในตอนหนึ่งว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งอยู่กับขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่เพียงพอและมีการวางแผนเตรียมพร้อมเป็นอย่างดี ทั้งทางด้านงบประมาณ ความเหมาะสมของสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ หากองค์กรใดมีงบประมาณที่ความเหมาะสมกับพื้นที่และมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอกับความต้องการแล้วจะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบสำเร็จ¹²

วิลเลียม (Williams อ่างถึงใน อรรถธรรม พรหมมะ) ได้เสนอตัวแบบเชิงจัดการ (The Management Model) ซึ่งให้ความสำคัญขีดความสามารถขององค์การ โดยกล่าวว่า สมรรถนะขององค์การมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ ถ้าองค์การมีสมรรถนะสูง การนำนโยบายไปปฏิบัติย่อมประสบผลสำเร็จ และถ้าองค์การมีสมรรถนะต่ำ การนำนโยบายปฏิบัติย่อม

⁹สมคิด บางโม, **ภาชิอากรธุรกิจ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัททุนพิบลิชซิง จำกัด, 2548), หน้า 20.

¹⁰ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542**, (กรุงเทพมหานคร : บ. นานมีบุคส์ พับลิเคชันส์, 2546), หน้า 1128.

¹¹สำนักงาน ก.พ. **โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน ก.พ., 2538), หน้า 7 - 8.

¹²อรรถธรรม พรหมมะ, **แนวคิดด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติกับการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงอธิบาย**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540), หน้า 23 - 25.

ประสบความสำเร็จโดยพิจารณาได้จากความเหมาะสม โครงสร้างองค์การ ความเพียงพอของ จำนวนบุคลากรและความรู้ความสามารถของบุคลากร ความพร้อมด้านงบประมาณ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้¹³

ความสามารถในการทำงานของบุคลากรจะต้องขึ้นอยู่กับหน้าที่บุคลากรขององค์การนั้น ๆ มีวิสัยและกำลังใจที่ดีด้วย จึงจะสร้างความมีสมรรถนะให้เกิดขึ้นกับองค์การ โดยที่บุคลากรของ องค์การ คือ ผู้ที่ทำให้องค์การมีสมรรถนะและเกิดประสิทธิผลด้วย

2.2 หลักการบริหารงานในองค์การ

2.2.1 ความหมายของการบริหารงาน

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของการบริหารแตกต่างกันไปสุดแล้วแต่จะเน้นที่จุดใดเป็นสำคัญ ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านที่มีความเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ กล่าวว่า การบริหารงานท้องถิ่น เป็นการบริหารงานในลักษณะการ กระจายอำนาจการบริหารงานบางอย่าง ซึ่งรัฐบาลได้มอบหมายให้ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนใน ท้องถิ่นบริหารงานบางอย่าง ซึ่งรัฐบาลได้มอบหมายให้ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น บริหารงานของท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ด้วยเหตุที่ว่า ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้เลือกตั้งขึ้นมาบริหารงานในท้องถิ่นนั้น มีงบประมาณ ของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร¹⁴

นิมิต มั่นจันทร์ ได้ให้ความหมายว่า การบริหารเป็นกระบวนการของการทำงานให้สำเร็จ ด้วยบุคคลอื่นและทรัพยากรต่าง ๆ หน้าที่บริหาร คือ การรวบรวมทรัพยากรทั้งด้านกำลังคนและ เทคนิคในแนวทางที่จะทำประโยชน์ให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ¹⁵

¹³ อรรถธรรม พรหมมะ, **เทคนิคการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ เอกสารทางวิชาการคณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537), หน้า 14.

¹⁴ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่นเปรียบเทียบ : อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2541), หน้า 29 - 30.

¹⁵ นิมิต มั่นจันทร์, “การประเมินการฝึกอบรมหลักสูตรนักเรียนพลตำรวจ : ศึกษากรณี โรงเรียน ตำรวจภูธร 7 จังหวัดนครปฐม”, **ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2537, หน้า 32.

วินัย โตเจริญ กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคล (Group) ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ฉะนั้น คำว่า การบริหารงานนี้ จึงใช้กำกับการแสดงให้เห็นลักษณะการบริหารงานแต่ละประเภทได้เสมอแต่กรณีไป แต่ถ้าเป็นการบริหารงานโดยบุคคลคนเดียวเรียกว่าเป็นการทำงานเฉย ๆ¹⁶

การทำงานเป็นกลุ่มเป็นทีม ที่มีความร่วมมือกันทำงานที่ได้รับมอบหมาย หรือ หัวหน้าทีมงานนำนโยบายขององค์การที่ได้กำหนดตามแผนที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จก็อยู่ที่ความสามารถของหัวหน้าทีมงานว่าจะบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใดนั้นต้องขึ้นอยู่กับที่หัวหน้าทีมงานบริหารเป็นหลัก

สมพงษ์ เกษมนสิน ให้ความหมายของการบริหารในเชิงพฤติกรรมว่า การบริหารคือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น¹⁷

กล่าวโดยสรุปความหมายของการบริหาร ดังนี้

1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรในการบริหารเป็นพื้นฐาน
4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินงานเป็นกระบวนการ
5. การบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันของบุคคล คือ การร่วมมือของกลุ่ม เพื่อให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
6. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล

2.2.2 ทรัพยากรในการบริหาร

ในการบริหารถือว่าทรัพยากร (Administration Resources) ที่เป็นปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ คน (Human) เงินทุน (Physical) วัสดุสิ่งของ (Financial) และข้อมูลสารสนเทศ (Information) การที่ปัจจัยทั้งสี่ เป็นปัจจัยพื้นฐานการบริหารก็เพราะเหตุว่า ในการบริหารเกือบทุกประเภทต่างอาศัย คน เงิน วัสดุสิ่งของและข้อมูลสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ไม่ว่าจะการบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการหรือบริหารธุรกิจก็ตาม ได้มีนักวิชาการหลายท่าน พิจารณา

¹⁶วินัย โตเจริญ, “บทบาทของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล”, **ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2542, หน้า 5.

¹⁷สมพงษ์ เกษมนสิน, **การบริหารพระนคร**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2549), หน้า 14.

ทรัพยากรการบริหารในลักษณะที่มีขอบเขตกว้างขวางมากยิ่งขึ้น และถือว่าเป็นทรัพยากรบริหารเพิ่มขึ้นจากปัจจัยสี่ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว คือ

อุปถัมภ์ ปฏิทัศน์ ได้ให้ความเห็นว่า ทรัพยากรบริหารควรมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ อำนาจหน้าที่ เวลา คำสั่งใจในการทำงานและความสะดวกต่าง ๆ ทั้งนี้โดยอ้างถึงความสำคัญและความจำเป็นของอำนาจหน้าที่และเวลาในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นงานของรัฐหรือเอกชนก็ตาม งานไม่สามารถดำเนินการไปได้ดี หากปราศจากเสียซึ่งอำนาจหน้าที่ และการบริหารนั้น ๆ จะไม่สัมฤทธิ์ผลด้วยดี อย่างมีคุณค่า หากมิได้กำหนดเวลาให้เหมาะสมเพียงพอ กับประเภทลักษณะงานนั้น ส่วนในทางการบริหารธุรกิจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยของการบริหารที่เพิ่มขึ้นต่าง ไปอีก คือ มีคน เงิน วัสดุสิ่งของ วิธีการ การตลาด และเครื่องจักร¹⁸

2.2.3 กระบวนการบริหาร

กระบวนการบริหาร (Process of Administration) หรือการประกอบการในการบริหารได้มีผู้ให้ความสำคัญของกระบวนการบริหารไว้แตกต่างกัน

วินัย โคเจอร์ญ ได้สรุปกระบวนการบริหารไว้ในหนังสือ “Papers on the science of Administration” ที่เขียนขึ้นในปี ค.ศ. 1917 ว่า กระบวนการบริหารมีขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ หรือ ที่เรียกย่อ ว่า POSDCORB MODEL ซึ่งอธิบายความหมายได้ดังต่อไปนี้

1. P (Planning) หมายถึง กระบวนการวางแผนในการดำเนินงาน และใช้ความรู้ในทางวิชาการวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคต แล้วกำหนดวิธีการในการปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล
2. O (Organizing) หมายถึง การจัดการส่วนราชการหรือองค์การเรื่องการจัดการแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ เช่น การแบ่งงานเป็นแผนก กรม กอง โดยอาศัย ปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะงานเฉพาะอย่าง คือ หน่วยงานหลัก หน่วยงานที่ปรึกษา เป็นต้น
3. S (Staffing) หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงาน การบริหารงานบุคคลเพื่อให้บุคคลที่มีความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม รวมถึงการที่จะเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคนงานและพนักงานด้วย

¹⁸อุปถัมภ์ ปฏิทัศน์, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดยะลา”, **ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนาศาสตร์), 2541, หน้า 33.

4. D (Directing) หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวก ควบคุมงาน ตลอดจนตัดสินใจในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ และการจูงใจ การอำนวยความสะดวก คือ การวินิจฉัยสั่งการ ซึ่งถือเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานและขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชาหรือ หัวหน้างาน ที่จะตัดสินใจสั่งการที่ถูกต้องและเหมาะสมกันของแต่ละลักษณะการตัดสินใจ

5. CO (Coordination) หมายถึง ความร่วมมือประสานงานเพื่อให้ดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น การแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน การร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการบริหาร การร่วมมือประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตน เพราะเป็นปัจจัยที่ความสำคัญในการที่จะช่วยให้เกิดความประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

6. R (Reporting) หมายถึง การรายงานผลของการปฏิบัติงานรวมถึงการประชาสัมพันธ์ที่จะแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย การรายงานทั่วไปขององค์การในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ความสำคัญของรายงานนี้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง

7. B (Budgeting) หมายถึง การงบประมาณ โดยให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีการบริหารงานเกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน ตลอดจนวิธีการใช้งบประมาณและแผนงานในการควบคุมงานหรือที่เรียกว่า วงจรงบประมาณ (Budget cycle) ซึ่งประกอบด้วย

- 7.1 การเตรียมงบประมาณและการเสนออนุมัติ
- 7.2 การพิจารณาให้ฝ่ายเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ
- 7.3 การดำเนินการ
- 7.4 การตรวจสอบ¹⁹

ทวิวรรณ เจริญรัตน์และคณะ ได้ให้ความหมายการจัดการ คือกระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหารคือ

1. การวางแผน (Planning) กำหนดสิ่งที่ต้องการบรรลุ กำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่จะบรรลุผล มีการวางแผนเพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์
2. การจัดการองค์การ (Organizing) ทั้งการจัด โครงสร้างองค์การ จัดคน จัดทรัพยากรต่าง ๆ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้

¹⁹วินัย โดเจริญ, บทบาทของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล, อ่างแก้ว, หน้า 7 - 8.

3. การชี้นำ (Leading) เป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงานให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ หรือ ไม่ต้องบังคับเพราะผู้บริหารคือผู้ที่ทำงานให้สำเร็จโดยไม่ต้องลงมือทำเอง หรืองานสำเร็จโดยผู้อื่น
4. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามและประเมินผลงานว่าเป็นไปตาม แผนปฏิบัติการที่วางไว้ และบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือไม่

2.2.4 คุณค่าการบริหาร

การบริหาร โดยเฉพาะในปัจจุบันเป็นยุคที่มีวิทยาการก้าวหน้า พลเมืองที่เพิ่มมากขึ้น และความต้องการของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว การบริหาร นิตย เบ็ญจางคประเสริฐ กล่าวว่า การบริหารจะต้องคำนึงถึงคุณค่าของการบริหารในด้านการประหยัด ประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบในหน้าที่ และการให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งพอจะสรุปคุณค่าการบริหารได้ดังต่อไปนี้²⁰

1) คุณค่าด้านการประหยัด หมายถึง การแสวงหาวิธีการที่จะจ่ายเงินทองทรัพย์สินของรัฐหรือองค์การด้วยความพินิจรอบคอบ ประกอบด้วยเหตุผลและมุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง นอกจากนั้นการบริหาร โดยการประหยัดนี้ก็คือทำอะไรจึงสามารถให้ใช้เงินได้ผลลัพธ์สูงสุด และให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2) คุณค่าด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การทำงานที่ต้องได้รับผลประโยชน์สูงสุด และพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน ถ้าจะพิจารณาด้านการบริหารธุรกิจการลงทุน เป้าหมาย ย่อมอยู่ที่ผลของกำไร ถ้ามีกำไรมากธุรกิจการบริหารย่อมมีประสิทธิภาพ แต่การบริหารราชการจะมุ่งมั่นในประโยชน์สุขของประชาชน ฉะนั้นการวัดประสิทธิภาพของการบริหารราชการ เป็นการวัดที่นำเอาความสำเร็จของงานเป็นองค์ประกอบการพิจารณาถึงความมีประสิทธิภาพในการบริหารเป็นสิ่งสำคัญและชอบด้วยเหตุผล

3) คุณค่าด้านประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลการทำงานที่สำเร็จสุด่วงตั้ง ประสงค์หรือที่คาดหวังเป็นหลัก และความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ งานที่มีประสิทธิผลไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

²⁰ นิตย เบ็ญจางคประเสริฐ, “ความสามารถในการบริหารงบประมาณของคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา”, **วิทยานิพนธ์พัฒนาระดับปริญญาโท**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2541, หน้า 14.

4) คุณค่าในด้านความเป็นธรรมในที่นี้หมายถึง การที่จะต้องบริหารงานด้วยความ เป็นธรรม โดยทั่วถึงและถ้วนหน้า ปราศจากการเลือกที่รักมักที่ชัง ไม่เลือกชั้นวรรณะ เชื้อชาติ ศาสนา และคุณค่าด้านคุณธรรม จึงเป็นคุณธรรมที่นักบริหารทั้งหลายสมควรที่จะช่วยกันผดุงให้คง อยู่ในสังคมต่อไป

5) คุณค่าด้านความซื่อสัตย์ การปฏิบัติงานนั้นจะต้องดำเนินไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนและธรรมเนียม ไม่ว่าจะการบริหารราชการหรือบริหารธุรกิจก็ตาม เมื่อการปฏิบัติงานเป็นที่ชอบ ควรมีเกียรติย่อมจะส่งเสริมให้สูงขึ้น

ดังนั้น การบริหารจึงจะต้องมีการวางแผนในการดำเนินงาน การจัดการแบ่งงานตาม ความถนัดของบุคคล การหาบุคคลให้เหมาะสมกับงาน การศึกษาดูงาน วิธีการควบคุมงาน มีความ ร่วมมือประสานงาน มีการรายงานผลการปฏิบัติและการใช้งบประมาณให้เหมาะสมกับงาน โครงการของงานที่ทำ

2.2.5 ปริมาณและคุณภาพของบุคลากร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ปริมาณ คือ การกำหนดความมากน้อยของจำนวน” ส่วนคุณภาพและบุคลากร คือ คุณภาพ พจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน 2542 “คุณภาพ คือ ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ”²¹

ปริมาณและคุณภาพของบุคลากร ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ความเข้าใจของ บุคลากรในเรื่องนโยบายและวิธีปฏิบัติงาน คุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ความร่วมมือของบุคลากรเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการ ปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดประสิทธิผลต่อการแก้ไขปัญหาความยากจนได้

พิชญากรณ์ ศรีธัญรัตน์ กล่าวว่า การปฏิบัติงานให้เกิดผลดีนั้นจะต้องมีทรัพยากร อันได้แก่ จำนวนคุณภาพของบุคลากร ข้อมูลที่ทันสมัย การมอบอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงาน การ จัดสรรงบประมาณ การให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างมาสนับสนุน²²

อรรถธรรม พรหมะ เสนอตัวแบบเชิงจัดการ (The Management Model) ซึ่งให้ ความสำคัญขีดความสามารถขององค์กร โดยกล่าวว่า สมรรถนะขององค์กรมีผลต่อการนำ นโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ ถ้าองค์กรมีสมรรถนะสูง นโยบายย่อมประสบผลสำเร็จ และ

²¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542, (กรุงเทพมหานคร : บ.นานมีบุคส์ พับลิเคชันส์, 2546), หน้า 672.

²²พิชญากรณ์ ศรีธัญรัตน์, “การประเมินผลแก่กษีเสรี”, วิทยานิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตร มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2537, หน้า 25.

ถ้าองค์กรมีสมรรถนะต่ำ การนำนโยบายไปปฏิบัติย่อมประสบความสำเร็จ โดยพิจารณาได้จาก ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรและความรู้ความสามารถของบุคลากร ความพร้อมด้านงบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้²³

สรุป ปริมาณและคุณภาพของบุคลากร คือ จำนวนของบุคลากรต้องมีความเพียงพอ และเหมาะสมกับโครงการและคุณภาพของบุคลากรที่เข้าทำงานในองค์กรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน จึงจะทำให้งานประสบผลสำเร็จและเกิดประสิทธิผลได้

2.2.6 ความเพียงพอของงบประมาณ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ให้ความหมายของงบประมาณไว้ว่า “งบประมาณประมาณการรายรับรายจ่าย”²⁴

พระราชบัญญัติเทศบาล 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2537)

มาตรา 65 งบประมาณปีงบประมาณต้องตราขึ้นเป็นเทศบัญญัติ ถ้าเทศบัญญัติงบประมาณออกไม่ทันปีใหม่ ให้ใช้เทศบัญญัติปีก่อนนั้น ไปพลาง ถ้าในปีใดจำนวนเงินซึ่งได้อนุญาตไว้ตามงบประมาณปีใดไม่พอสำหรับการใช้จ่ายประจำปีหรือมีความจำเป็นที่จะต้องตั้งรายรับหรือรายจ่ายเพิ่มเติมในระหว่างปีก็ให้ตราขึ้นเป็นเทศบัญญัติงบประมาณเพิ่มเติม

มาตรา 66 เทศบาลอาจมีรายได้ได้ ต่อไปนี้

1. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากกิจการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

²³ อรรถธรรม พรหมะ, **เทคนิคการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เอกสารทางวิชาการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2537, หน้า 14.

²⁴ ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542**, (กรุงเทพมหานคร : บ. นานมีบุ๊คส์ จำกัด, 2546), หน้า 274.

มาตรา 67 เทศบาลมีรายจ่ายดังต่อไปนี้

1. เงินเดือน
2. ค่าจ้าง
3. เงินตอบแทนอื่น
4. ค่าใช้สอย
5. ค่าวัสดุ
6. ค่าครุภัณฑ์
7. ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ
8. เงินอุดหนุน
9. รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพันหรือตามที่กฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้²⁵

การวางแผนงบประมาณ ฝ่ายบริหารจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการวางแผนงบประมาณ กล่าวคือ นโยบายและทิศทางการจัดสรรงบประมาณจะต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความ” เรื่องเช่น เนื้อความ”²⁶ ความอาจจะแปลเป็นได้หลายอย่างแต่ในที่นี้จะแปลเป็นความเพียงพอด้านงบประมาณในเรื่องเดียวกัน คำว่า “เพียงพอ คือ ได้เท่าที่ต้องการ ได้เท่าที่กะไว้”²⁷ และความเพียงพอรวมเข้ากับคำว่า งบประมาณ แล้วก็คือ ความเพียงพอของงบประมาณ คือได้งบประมาณเท่าที่กะไว้ได้เท่าที่ต้องการเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย เพราะงบประมาณ ถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ความเพียงพอ ความรวดเร็วในการทำงานงบประมาณมาใช้ ความยากง่ายในการนำงบประมาณหรือขั้นตอนในการนำเงินงบประมาณมาใช้ ตลอดจนการจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพ ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิผลของการแก้ไขปัญหาความยากจนได้

ความเหมาะสมของด้านพื้นที่ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นการปฏิบัติงานภาคสนาม ซึ่งจะแบ่งความรับผิดชอบโดยพิจารณาจากแนวถนน ล้ำคลอง เป็นหลัก จึงทำให้แต่ละเทศบาล มีอาณาเขตที่แตกต่างกัน ขนาดของพื้นที่

²⁵พระราชบัญญัติเทศบาล, พ.ศ. 2496, (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543), **รวมกฎหมายท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : สกายนุคส์, 2543), หน้า 172 -193.

²⁶ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542**, (กรุงเทพมหานคร : บ.นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชันส์, 2546), หน้า 672.

²⁷เรื่องเดียวกัน, หน้า 253.

รับผิดชอบจึงแตกต่างกันไป ตัวแปรนี้ จะเป็นตัวแปรหนึ่งที่ทำให้การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีรายได้เข้าเทศบาลแตกต่างกัน และจะทำให้ประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกันไปด้วย

2.2.7 ความเพียงพอด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้

ความพร้อมของหน่วยงานในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผล คือ ความเพียงพอของ “วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องช่วย เครื่องประกอบ”²⁸ เครื่องมือเครื่องใช้กับความต้องการนำมาใช้แต่ละกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดหาจัดซื้อ ได้อย่างทันการ ส่วนด้านของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อการแก้ไขปัญหาความยากจนได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมาย องค์การจะต้องมีสมรรถนะ มีความพร้อมของอุปกรณ์ คน งบประมาณ และกำลังใจ คือ ความมีพลังสามัคคีของบุคลากรในองค์การ

2.2.8 ทศนคติต่อผู้บังคับบัญชา

แนวคิดเกี่ยวกับทศนคติมีผู้ให้ความหมายของคำว่า ทศนคติ ไว้หลากหลาย ทศนคติ ตามศัพท์ทางพระพุทธศาสนา คือ ความเห็น ซึ่งเป็นคำกลาง ๆ ความเห็นถูกจัดเป็นสัมมาทิฐิ ความเห็นผิดจัดเป็นมิถยาทิฐิ ส่วนทศนคติตามความเห็นของนักวิชาการ มีความแตกต่างกันไป คำว่า ทศนคติ ได้ถูกจำกัดความหรือให้ความหมายจากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ สรุปรว่า ทศนคติ คือ การผสมผสานของความรู้สึกรู้จักคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งออกมาในรูปของการประเมินค่าอันอาจเป็นไปได้ในทางยอมรับ หรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านั้นมีแนวโน้มก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกถึงทศนคติของเขา เมื่อทศนคติถูกรวบรวมไว้ด้วยกันอย่างมีโครงสร้างนั้นก็คือ ระบบค่านิยม และเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกันทศนคติของบุคคลที่ต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกันออกไปด้วย²⁹

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ให้ความหมายของ “ทศนคติ” คือ ความคิดเห็น การเห็น การแสดง³⁰

นวม ดวงนทร์พย์ ได้สรุปเกี่ยวกับทศนคติว่า ทศนคติมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ

²⁸ เรือเดียวกัน, หน้า 1385.

²⁹ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541), หน้า 54.

³⁰ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542, อ้างแล้ว, หน้า 521.

1. ทักษะ คือ ความพร้อมทางจิตหรือระบบประสาท กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ทักษะ คือ การแสดงออกแห่งภาพทางสมองทางจิตเกี่ยวกับวัตถุ ปัจเจกชนและสถานการณ์ต่าง ๆ
2. ทักษะไม่ใช่สิ่งที่ติดมาแต่กำเนิด หากเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์
3. ทักษะทำหน้าที่กระตุ้นหรือเร้าให้บุคคลควรประพฤติ หรือ แสดงปฏิกริยาในอาการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อปัจเจกชน เช่น วัตถุ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ³¹

ทักษะ มีผลที่สำคัญต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการปฏิบัติงานขององค์การ ทำให้ในปัจจุบันฝ่ายบริหารจะให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก การเรียนรู้ทักษะของคนในองค์การ จะช่วยให้เกิดความเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมขององค์การและขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของบุคลากรในองค์การ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดผลในทางบวกหรือลบต่อองค์การได้ ดังนั้น เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาและฝ่ายบริหารจะต้องสังเกตและทำการประเมินทักษะของบุคลากร ที่มีต่อนโยบาย/แผนงาน/โครงการนั้น ๆ

เฟื้อแข ศรีสุทธิกุล ให้ความหมายว่า ทักษะ เป็นสภาวะความพร้อมด้านจิตใจที่ได้มาจากประสบการณ์ จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกริยาต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคลากร³²

จารุวรรณ รongมาลี ให้ความหมายว่า ทักษะ เป็นผลของความรู้สึก ความเชื่อ หรือ ความรู้ของบุคคลที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม ต่อบุคคลใดหรือสิ่งใด ว่าชอบหรือไม่ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งมีแนวโน้มในการตอบโต้ต่อสิ่งนั้น ซึ่งจะเป็นไปได้ทั้งทางสนับสนุนหรือต่อต้าน³³

จากแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ทำให้สามารถสรุปได้ว่าทักษะเป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อนโยบาย/แผนงาน/โครงการหรือแม้กระทั่งบุคลากรด้วยกัน โดยอาศัยความรู้

³¹ นวม สงวนทรัพย์, **ตำราจิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : โอ เอส พรินต์ติ้ง, 2535), หน้า 77.

³² เฟื้อแข ศรีสุทธิกุล, “ทักษะที่ต้องงานพัฒนาชุมชนเขตชานเมืองและการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในเขตจังหวัดนครปฐม”, **วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2537, หน้า 9.

³³ จารุวรรณ รongมาลี, “ประสิทธิผลในการดำเนินงานของกองทุนประกันสังคมภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. และพ.ศ. 2537 : ศึกษาเปรียบเทียบสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2542, หน้า 31.

จากแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ทำให้สามารถสรุปได้ว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อนโยบาย/แผนงาน/โครงการหรือแม้กระทั่งบุคลากรด้วยกัน โดยอาศัยความรู้ ความเชื่อและความรู้สึกส่วนตัวเป็นข้อพิจารณาและจะแสดงออกทางพฤติกรรมทั้งทางสนับสนุนหรือคัดค้าน

2.3 หลักการประเมินโครงการ

2.3.1 ความหมายของการประเมินโครงการ

“การประเมิน” หรือ “การประเมินผล” มีความหมายตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Evaluation” ซึ่งหมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนี้ ยังมีความหมายเกี่ยวเนื่องกับคำอื่น ๆ อีกหลายคำ เช่น การวิจัย (Research) การวัดผล (Monitoring) การประมาณการ (Assessment) และการพิจารณาตัดสิน (Judgment) เป็นต้น โดยที่คำดังกล่าวอาจสรุปเป็นความหมายหรือคำจำกัดความร่วมกันได้ว่า เป็นการประมาณค่าหรือการประมาณผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานโดยอาศัยข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมด้วยวิธีการสอบถาม ทดสอบ สังเกต และวิธีการอื่น ๆ แล้วทำการวิเคราะห์เพื่อตัดสินว่าการดำเนินงานนั้นมีคุณค่าหรือบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานนั้นมากน้อยเพียงใด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้คำจำกัดความของ “โครงการ” หมายถึง แผนหรือเค้าโครงที่กำหนดไว้ โครงการเป็นศัพท์ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Project” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งหรือระดับหนึ่งของแผนงาน (Plan) และในบางตำราถือว่ามีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า “Program” ซึ่งหมายถึง แผนงานที่มีรายละเอียดในการปฏิบัติงานชัดเจน ฉะนั้นจึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าโครงการคือ Project หรือ Program ในภาษาอังกฤษนั่นเอง

การประเมิน หรือ การประเมินผล รวมกับคำว่า โครงการจึงเป็นคำศัพท์ทางวิชาการ โดยเฉพาะว่า การประเมินโครงการ (Project or Program Evaluation) ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

การประเมินโครงการ หมายถึง การตรวจสอบวัตถุประสงค์ของโครงการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุถึงเป้าหมายนั้นด้วยมากน้อยเพียงใด

การประเมินโครงการ เป็นกระบวนการในการพิจารณาวิเคราะห์ถึงคุณลักษณะและคุณภาพของโครงการ

การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือการใช้วิธีการวิจัย เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและมีความเชื่อถือได้ของโครงการ แล้วพิจารณาตัดสินว่าโครงการนั้นบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือไม่ และด้วยคุณภาพของความสำเร็จนั้นเป็นเช่นใด

การประเมินโครงการ หมายถึง การประมาณค่าการดำเนินงานของกิจกรรมใด ๆ อย่างมีระบบเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานนั้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต³⁴

รอดซ์และฟรีแมน (อ้างใน ประชุม รอดประเสริฐ) ให้ความหมายว่า การประเมินผล คือการประยุกต์การวิจัยทางสังคมศาสตร์อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินกรอบความคิด รูปแบบการวิจัยประเมินผล การดำเนินงาน และประโยชน์ของแผนงานในการเข้าแทรกแซงทางสังคม

ซัคแมน (อ้างใน ประชุม รอดประเสริฐ) ได้ให้ความหมายว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่ช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากโครงการ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ ในการดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างเหมาะสม

โพรวีส (อ้างใน ประชุม รอดประเสริฐ) ได้ให้ความหมายว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวกับการหาข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาสิ่ง ต่อไปนี้

1. เพื่อดูว่า โครงการมีความสอดคล้อง (Congruence) กับเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่
2. เพื่อดูว่า มีความแตกต่าง (Discrepancy) ระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่
3. เพื่อดูว่า เมื่อพบความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์มาตรฐานแล้ว สามารถระบุข้อบกพร่องของโครงการว่ามีอะไรบ้างได้หรือไม่

คาร์ล เอช วีล (อ้างใน ประชุม รอดประเสริฐ) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลโครงการ ว่าเป็นเรื่องของการตรวจสอบข้อเท็จจริงทั้งหลาย ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของโครงการ เพื่อให้ทราบถึงระดับความสามารถในการดำเนินงาน สามารถระบุถึงประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนถึงความสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย และผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่อสังคม ทั้งในทางบวกและทางลบ

ดิเรก ฤกษ์หรัย (อ้างใน ประวิทย์ พันธนิยะ) ให้ความหมายของการประเมินผลว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบจากประสบการณ์ จากการประเมินค่า และใช้ความรู้นั้นเป็นบทเรียนในการปรับปรุงกิจกรรมปัจจุบัน และดำเนินการวางแผนให้ดีขึ้น โดยการคัดเลือกการปฏิบัติที่เหมาะสม

นิศา ชูโต (อ้างใน ประวิทย์ พันธนิยะ) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า เป็นกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการ การหา

³⁴ประชุม รอดประเสริฐ, การบริหารโครงการ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2539), หน้า 36 - 37.

แนวทาง วิธีการ ปรับปรุง วิธีการจัดการเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ชัดเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพของ โครงการให้ดียิ่งขึ้น³⁵

จากความหมายดังกล่าวแล้ว อาจสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาปัจจัยให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบแล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นเพื่อการดำเนินงานต่อไปหรือจะยุติการดำเนินงาน โครงการนั้นเสีย

2.3.2 นิยามการประเมิน

1) นิยามการประเมินในความหมายของการวัดผล (Measurement) เป็นการประเมินที่ได้พัฒนาขึ้นตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ของการวัด โดยเน้นความเป็นปรนัย ความเที่ยงตรงของการวัด ความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือการวัด และการตีความหมายจากคะแนนที่วัดได้

จากแนวคิดในการประเมินในความหมายของการวัดผล ทำให้การประเมินยึดติดอยู่กับการตีความหมายของคะแนนที่ได้จากเครื่องมือวัดผล จึงมักจะมองข้ามตัวแปรสำคัญที่มีคุณค่าต่อผลการประเมิน โดยเฉพาะตัวแปรที่ไม่สามารถวัดได้ในเชิงปริมาณ รวมทั้งข้อจำกัดของการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการตัดสินใจและการวินิจฉัยคุณค่า

2) นิยามการประเมินในความหมายของการวิจัย เป็นการประเมินที่ได้นำระเบียบวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินใจและพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปปฏิบัติ³⁶

สรุปได้ว่า การประเมินในแนวคิดนี้มีลักษณะของการวิจัยประยุกต์ ซึ่งจะมีการออกแบบวิจัย สร้างเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อมุ่งตอบคำถามที่ว่า โครงการนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และมีความสำเร็จระดับใด

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะมองกิจกรรมการประเมินว่ามีลักษณะเป็นกิจกรรมของการวิจัย แต่มีได้หมายความว่า การประเมินคือการวิจัย ถึงแม้ว่าคำสองคำจะมีความคล้ายคลึงกันบางประการจึงนิยามได้ว่า การประเมินเป็นวิทยาศาสตร์ประยุกต์

³⁵ปรวีร์ พันชนียะ “ประสิทธิผลของนโยบายโครงการสวนสาธารณะของกรมชนารักษ์” 1 พฤษภาคม 2549,

<http://www.ru.ac.th (28 May 2008).4

³⁶เขาวดี ราชชัยกุลวิบูลย์ศรี, การประเมินโครงการ แนวทางและแนวปฏิบัติ, พิมพ์ครั้งที่ 5, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549), หน้า 23.

2.3.3 รูปแบบของการประเมินผล

ปัจจุบันการประเมินผลได้เข้ามามีบทบาทในหน่วยงานเป็นอย่างมากเนื่องจากการประเมินผลนั้นเป็นการติดตามผล และตรวจสอบนโยบายหรือแผนงานหรือโครงการที่หน่วยงานดำเนินไปว่าเป็นไปตามกำหนดหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อจะได้แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่มีนักวิชาการได้กำหนดรูปแบบ ขั้นตอน หรือกระบวนการในการประเมินไว้มากมาย โดยต่างก็มีแนวคิดต่างกันในแต่ละและรูปแบบมีทั้งจุดเด่นจุดด้อย ดังนั้นนักประเมินที่ดีต้องไม่ยึดติดรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง และจะต้องรู้จักในการที่เลือกประยุกต์ใช้รูปแบบที่เหมาะสมกับงานที่จะประเมินเพื่อจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการประเมินสูงสุด ซึ่งมีนักประเมินได้ให้แนวคิดและรูปแบบประเมินไว้ ดังนี้

1) รูปแบบการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concepts and Model)

ครอนบาคมีความเห็นว่า การประเมินนั้นไม่ควรกระทำโดยใช้แต่แบบทดสอบเพียงประการเดียว แต่ควรมีมาตรการอื่นประกอบด้วย โดยครอนบาคได้เสนอแนวทางการประเมินเพิ่มเติมไว้ 4 แนวทางคือ

1.1 การศึกษากระบวนการ อันได้แก่ การศึกษาสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ

1.2 การวัดสถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน

1.3 การประเมินผลรวม

1.4 การติดตามผล

เมื่อสรุปแนวคิดของครอนบาคข้างต้นแล้วจะเห็นว่า ครอนบาคมีความเชื่อว่า การประเมินที่เหมาะสมนั้นต้องพิจารณาหลาย ๆ ด้าน ดังที่กล่าวมาแล้วทั้ง 4 ประการ

2) รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation and Model)

สคริฟเวน ได้ให้นิยาม การประเมินไว้ว่า การประเมินเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์ประกอบในการประเมิน เป้าหมายสำคัญของการประเมิน ก็คือ การตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมใด ๆ ที่ต้องการจะประเมิน โดยได้จำแนกประเภทและบทบาทของการประเมินออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 การประเมินระหว่างการดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นบทบาทของการประเมินงาน กิจกรรมหรือโครงการใดๆ ที่ระบุข้อดี และข้อจำกัดที่เกิดขึ้น ในขณะที่กำลังอยู่ในระหว่างการทำงานนั้น ๆ ซึ่งจากการประเมินผลซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนางานดังกล่าวให้ดีขึ้น ซึ่งเรียกว่าการประเมินเพื่อปรับปรุง

2.2 การประเมินผลรวม (Summayive Evaluation) เป็นบทบาทของการประเมินเพื่อกิจกรรม งานหรือโครงการใด ๆ สิ้นสุดลง เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณค่า ความสำเร็จของโครงการนั้น ๆ รวมทั้งนำเอาข้อสำเร็จหรือแนวทางที่ดีไปใช้กับงานหรือกิจกรรมอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงอาจเรียกการประเมินประเภทนี้ว่า การประเมินสรุปรวม

นอกจากนี้ สตรีฟเวนได้เสนอสิ่งที่ต้องการประเมินออกเป็นส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ

1) การประเมินเกณฑ์ภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพของคุณลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ เช่น เป้าหมาย (Goal) โครงสร้าง (Structure) วิธีการ (Methodology) รวมถึงทัศนคติของบุคลากรที่รับผิดชอบและดำเนินโครงการ ความเชื่อถือจากสาธารณชนและข้อมูลต่าง ๆ ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับโครงการประเมิน ในส่วนนี้จะไม่สนใจถึงผลลัพธ์หรือผลกระทบ ที่มีต่อผู้รับบริการของโครงการ

2) การประเมินภายนอก (Extrinsic Criteria) หรือการประเมินความคุ้มค่า (Pay off Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติของโครงการ ทฤษฎีหรือสิ่งอื่น ๆ ของโครงการ แต่จะเน้นประเมินส่วนที่เป็นผลที่มีต่อผู้รับบริการจากการดำเนินโครงการ

การประเมินตามแนวคิดของสตรีฟเวน แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) การประเมินที่ยึดจุดประสงค์เป็นหลัก (Goal - Based Evaluation)

2) การประเมินที่ไม่ยึดจุดประสงค์ (Goal - Free Evaluation) กระทำได้ทั้งในช่วงระหว่างการดำเนินการ และเมื่อการดำเนินการสิ้นสุดลง

3) รูปแบบการประเมินของสเตก (Stake's Evaluation Model)

การประเมินในทัศนะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากที่หลาย ๆ แหล่งเพื่อมาจัดทำให้เป็นระบบระเบียบ โดยมองการประเมินออกเป็น 2 มิติ ซึ่งได้แก่

3.1 มิติแนวตั้ง สเตกได้แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นย่อย

3.1.1 ปัจจัยเบื้องต้น (Antecedents) หมายถึงภาวะของสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นอยู่ก่อนก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

3.1.2 การปฏิบัติ (Transactions) หมายถึงภาวะของการกระทำ การเคลื่อนไหว และเกิดกิจกรรมใด ๆ ตามจุดประสงค์หรือเป้าหมายของงานในโครงการนั้น ๆ

3.1.3 ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้น นักประเมินต้องหามาตรฐานในแต่ละส่วน แล้วตัดสินคุณค่า โดยการเปรียบเทียบกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

3.2 มิติแนวนอน (Outcome) สเตก แบ่งออกเป็น 2 ส่วนย่อย คือ

3.2.1 ส่วนของการบรรยาย ได้แก่ ส่วนที่กล่าวถึงภาวะที่เกิดขึ้นจริง และสามารถสังเกตได้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

1) ส่วนของความมุ่งหมายหรือความประสงค์ ได้แก่ ส่วนที่คาดหวัง จัดกระทำหรือวางแผนไว้ว่าจะให้เกิดขึ้น

2) ส่วนของการสังเกต ได้แก่ ผลหรือสิ่งที่สังเกตได้จริง

3.2.2 ส่วนของการตัดสิน ได้แก่ ส่วนที่มีภาวะของการตัดสินใจเชิงประเมินเกิดขึ้น แบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย คือ

1) เกณฑ์ ได้แก่ ภาวะที่กำหนดเพื่อใช้เทียบกับปรากฏการณ์ใด ๆ ที่สังเกตได้เพื่อระบุปัจจัยที่เกิเกิดขึ้นมานั้น มีคุณภาพระดับใด

2) การลงข้อตัดสินใจ ได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นจากการนำเอาเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ใดที่เกิดขึ้นมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

สเตกยังได้เสนอแนะแนวทางการดำเนินงานประเมินที่ไม่ยึดจุดประสงค์ ด้วยกระบวนการประเมินอย่างเป็นระบบ ดังนี้

- 1) พูดยุกับบุคลากรและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับ โครงการ
- 2) กำหนดขอบเขตของโครงการ
- 3) ศึกษาทบทวนกิจกรรมทั้งหมดของโครงการ
- 4) ค้นหาจุดมุ่งหมายและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
- 5) รวบรวมประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าประเมิน
- 6) กำหนดข้อมูลที่เป็นตามประเด็นปัญหาที่กำหนด
- 7) คัดเลือกผู้สังเกต ผู้ตัดสิน และเครื่องมือที่เป็นระบบ
- 8) สังเกตข้อมูลสิ่งนำเข้า หรือปัจจัยเบื้องต้น กระบวนการปฏิบัติ รวมทั้งผลลัพธ์ของโครงการ
- 9) เตรียมการพรรณนา และกรณีศึกษา
- 10) ชี้ประเด็นกับผู้เกี่ยวข้อง
- 11) เตรียมและนำเสนอรายงานการประเมินฉบับสมบูรณ์เป็นทางการ

ในการประเมินนั้นสเตกกล่าวว่ ไม่จำเป็นต้องดำเนินการดำเนินการตามลำดับขึ้นกับสภาพการณ์ที่เอื้ออำนวยได้มากหรือน้อย

4) รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin's Evaluation Model)

อัลคินได้แบ่งการประเมินออกเป็น 5 ส่วน คือ

4.1 การประเมินเพื่อกำหนดจุดประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินก่อนที่จะทำกิจกรรม

4.2 การประเมินเพื่อการวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะดำเนินในโครงการนั้น เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

4.3 การประเมินขณะดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่มุ่งเน้นถึงการพิจารณาถึงขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ หรือได้ดำเนินการไปตามขั้นตอนที่ควรจะเป็นเพียงใด

4.4 การประเมินเพื่อพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะใด ๆ ในการที่จะทำให้งานที่กำลังดำเนินอยู่นั้น เกิดมีประสิทธิภาพที่ดี

4.5 การประเมินเพื่อรับรองผลงานและเพื่อการยุบ ขยาย ปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินหลังการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

จากแนวคิดหลักตามรูปแบบการประเมินของอัลคิน จะเห็นได้ว่าเป็นการประเมินเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ โดยมีนักประเมินทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการหาและเตรียมข้อมูล รวมทั้งสรุปและรายงานให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจทราบเพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสม นับว่าเป็นการประเมินที่มีระบบ

5) รูปแบบการประเมินของโปรวัส (Provus's Evaluation Model)

โปรวัส ให้นิยามการประเมินว่า การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการค้นหาค่าช่องว่างระหว่างภาวะที่เป็นจริงกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เพื่อใช้ภาวะดังกล่าวเป็นตัวชี้ระบุข้อบกพร่องของกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ โดยได้แบ่งการประเมินออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

5.1 ขั้นการประเมินคุณรายละเอียดของการออกแบบโครงการ (Program Design) ซึ่งได้แก่ การพิจารณาถึงจุดประสงค์ของโครงการ ทีมงานที่เกี่ยวข้อง วัสดุสื่อ อุปกรณ์ต่าง ๆ แผนการ กิจกรรม ตลอดจนการกำหนดผลที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ

5.2 ขั้นตอนติดตั้งและแผนการดำเนินงานตามโครงการ

5.3 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการที่กำหนด

5.4 ขั้นตอนการติดตามถึงผลที่เกิดขึ้นจริงตามโครงการ งานหรือกิจกรรมที่กำหนด

5.5 ขั้นตอนการพิจารณาถึงความคุ้มค่าจากงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่ทำการประเมินตามแนวของโปรวัส เน้นการใช้ทฤษฎีการประเมินร่วมกับทฤษฎีการจัดการ โดยให้การประเมินดำเนินไปในลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) กับการดำเนินโครงการ

ควบคู่กันไป นับว่าเป็นการประเมินเพื่อพัฒนาโครงการและให้โครงการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าจะต้องประสบความล้มเหลว

6.) รูปแบบการประเมินแบบซิพพ์ (CIPP Model)

รูปแบบการประเมินแบบซิพพ์ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's) เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางเพราะเป็นการประเมินภาพรวมของ โครงการตั้งแต่บริบท ปัจจัยป้อน กระบวนการและผลผลิต (Context, Input, Process and Product) โดยจะใช้วิธีการสร้างเกณฑ์และ ประสิทธิภาพของโครงการ ทั้งภาพรวมหรือรายปัจจัยเป็นสำคัญโดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.1 การประเมินด้านบริบท หรือประเมินเนื้อความ (Context Evaluation) เป็น การศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ บริบทของสภาพแวดล้อม นโยบาย วิสัยทัศน์ ปัญหา แหล่งทุน สภาพความผันผวนทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจน แนวโน้มการก่อตัวของปัญหาที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ เป็นต้น

6.2 การประเมินปัจจัยป้อน (Input Evaluation) เพื่อค้นหาประสิทธิภาพของ องค์ประกอบที่นำมาเป็นปัจจัยป้อน ซึ่งในด้านการท่องเที่ยวอาจจะจำแนกเป็นบุคคล สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ศักยภาพการบริหารงาน ซึ่งแต่ละปัจจัยก็ยังมีจำแนกย่อย ออกไปอีก เช่น บุคคล อาจพิจารณาเป็น เพศ อายุ มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ความพึงพอใจ ความคาดหวังทัศนคติ ศักยภาพ ความสามารถ ประสิทธิภาพ ความรู้ คุณวุฒิทางการศึกษา ถิ่นที่อยู่และลักษณะกระบวนการกลุ่ม เป็นต้น

6.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการศึกษาต่อจากการ ประเมินบริบทและปัจจัยป้อนว่า กระบวนการเป็นไปตามแผนที่วางไว้ เป็นการศึกษาค้นหา ข้อบกพร่อง จุดอ่อน หรือจุดแข็งของกระบวนการบริหารจัดการโครงการที่จะนำโครงการบรรลุ วัตถุประสงค์ที่วางไว้ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

6.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการตรวจสอบประสิทธิผล ของโครงการ โดยเฉพาะความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ที่ได้ แล้วนำเกณฑ์ที่ กำหนดไว้ไปตัดสิน เกณฑ์มาตรฐานนั้นอาจจะกำหนดขึ้นเอง หรืออาศัยเกณฑ์ที่บุคคลหรือ หน่วยงานอื่นกำหนดไว้ก็ได้

2.4 การประเมินโครงการด้านผลกระทบ

2.4.1 ความหมายของการประเมินผลกระทบ

คำว่า “ผลกระทบ” เป็นผลของโครงการซึ่งเกิดขึ้นในระยะยาวหรือในระยะหนึ่งหลังจากที่ โครงการนั้น ๆ ได้สิ้นสุดลงแล้ว โดยครอบคลุมถึงผลที่โครงการนั้นตั้งใจจะให้เกิดขึ้น และผลที่เกิดขึ้นโดยมิได้คาดคิดมาก่อนด้วย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จึงอาจให้นิยามความหมายของการประเมินผลกระทบได้ว่า เป็นกระบวนการในการตัดสินคุณค่าของผลของโครงการที่เกิดขึ้นในระยะยาว และเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับข่าวสารสำคัญเกี่ยวกับผลกระทบนั้น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์เกี่ยวกับการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ จุดมุ่งหมายสำคัญของการประเมินผลกระทบก็คือ ต้องการจะทราบว่านอกเหนือจากผลของโครงการที่อาจเกิดขึ้นในระยะต่าง ๆ ระหว่างการดำเนินโครงการ และผลที่เกิดขึ้นทันทีหลังจากโครงการนั้นสิ้นสุดลงแล้ว โครงการดังกล่าวยังมีส่วนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบริบทและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้บ้างหรือไม่ และอย่างไร การประเมินผลกระทบจึงถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการประเมินผลผลิตของโครงการ และเป็นส่วนสำคัญที่บ่งบอกถึงคุณค่าอย่างแท้จริงของโครงการได้เป็นอย่างดี³⁷

สรุปได้ว่า การประเมินผลกระทบได้ว่า บริบทและสภาพแวดล้อมนั้นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะมีสาเหตุมาจากสิ่งใดบ้าง และโครงการที่จัดทำขึ้นนั้น มีส่วนในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวบ้างหรือไม่ ซึ่งนับว่าเป็นลักษณะของการบรรยายสภาพที่เกิดขึ้นเท่านั้น

2.4.2 แนวทางในการประเมินผลกระทบ

ในปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่า รูปแบบหรือแบบจำลองของการประเมินผลกระทบนั้น ยังไม่ได้รับการพัฒนาจนถึงขั้น ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในลักษณะที่จะนำมาใช้ได้เหมือนกับสูตรสำเร็จ นักประเมินจึงมักจะแสวงหาเทคนิคเฉพาะที่เหมาะสมกับผลกระทบ ซึ่งคนต้องประเมินในแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตาม “เทคนิคการติดตามผล” มักจะเป็นเทคนิคที่นิยมใช้กันมากในการประเมินผลกระทบในยุคปัจจุบัน หากพิจารณาขั้นตอนที่สำคัญอันเป็นแนวทางของการประเมินผลกระทบโดยทั่วไป จากเทคนิคการติดตามผลดังกล่าว ก็อาจสรุปได้เป็น 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) การกำหนดและนิยามผลกระทบของโครงการ เป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญที่สุด และถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่ยากที่สุดสำหรับการประเมินผลกระทบ ถ้าเปรียบเทียบกับงานวิจัยโดยทั่วไป ขั้นตอนนี้อาจเทียบได้กับขั้นของการกำหนดประเด็นและขอบเขตของปัญหา ตลอดจนตัวแปรต่าง ๆ ที่จะทำการวิจัยนักประเมินจะต้องกำหนดให้ได้ว่า ผลกระทบของโครงการที่จะประเมินนั้นมี

³⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 30 - 56.

อะไรบ้าง หากการกำหนดผลกระทบที่ต้องการประเมินมีลักษณะครอบคลุมอย่างเพียงพอแล้ว จะเป็นหลักประกันในขั้นต้นได้ว่า การประเมินผลกระทบสำคัญครั้งนี้ จะมีประโยชน์มากในการปฏิบัติและเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องมีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน ผลกระทบที่กำหนดขึ้นนั้นจะต้องมีการนิยามให้ชัดเจนด้วย

ในการกำหนดผลกระทบของโครงการ โดยทั่วไปมักพิจารณาจากจุดหมายปลายทางของโครงการนั้น ๆ เป็นสำคัญ นักประเมินต้องวิเคราะห์จุดหมายปลายทางอย่างละเอียด โดยอาศัยประสบการณ์ส่วนตัวของนักประเมิน รวมทั้งจากความคิดเห็น ตลอดจนความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ด้วย จุดนี้เป็นจุดสำคัญที่บ่งบอกถึงคุณภาพเบื้องต้นของผลการประเมินที่จะได้รับ นักประเมินที่มีประสบการณ์ซึ่งมีความเชี่ยวชาญทั้งเทคนิคการประเมินและเรื่องราวในเชิงเนื้อหาของโครงการนั้น ๆ มักจะประสบความสำเร็จในการกำหนดและนิยามผลกระทบของโครงการมากกว่านักประเมินที่ขาดประสบการณ์และทักษะในเรื่องดังกล่าว

2) เลือกเทคนิควิธีเพื่อนำมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อได้กำหนดและนิยามผลกระทบของโครงการไว้อย่างครอบคลุมและชัดเจนแล้วนักประเมินเลือกเทคนิควิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการประเมินนั้น ๆ มาใช้ ตัวอย่างเทคนิคที่นิยมกันมากได้แก่ การประยุกต์ใช้เทคนิคการประเมินแบบอิสระคือ ไม้ยี่หวัดอุปประสงค์เป็นหลักแต่เพียงอย่างเดียว (Goal - Free Evaluation) ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม เป็นต้น

3) กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการจริงตามแนวทางที่กำหนดไว้ในแผนของการประเมิน นักประเมินพึงระลึกเสมอว่าถ้าสามารถดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนดไว้ทุกประการ ย่อมจะได้รับข่าวสารที่เกี่ยวกับผลกระทบตามที่มุ่งหวังโดยครบถ้วน ซึ่งเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของนักประเมิน โดยทั่วไปแล้วในทางปฏิบัติจริง มักจะมีส่วนแตกต่างไปจากแผนซึ่งวางไว้เดิมจนบางครั้งอาจจะต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการประเมิน โดยสิ้นเชิงเลยก็ได้ ทั้งนี้เนื่องจากไม่ได้คาดคิดถึงอุปสรรคบางประการไว้ก่อน ดังนั้น นักประเมินไม่ควรยึดมั่นในรูปแบบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดจนเกินไปเพราะความยืดหยุ่นและความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักประเมินเท่านั้นที่ทำให้การประเมินประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

4) การสรุปผลการประเมิน ดังได้กล่าวไว้แล้วในหัวข้อที่ 2 ว่าเป็นการยากที่จะประเมินผลกระทบอย่างแท้จริงของโครงการที่มีต่อบริบทหรือสภาพแวดล้อม ดังนั้น ในการสรุปผลการประเมิน นักประเมินจะต้องไม่สรุปผลเกินจากข้อมูล เพราะจะทำให้ นำผลการประเมินไปใช้อย่างไม่ถูกต้องได้ โดยทั่วไปแล้วผลสรุปจากการประเมินผลกระทบของโครงการ ควรมีลักษณะเป็นการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งเหตุผลที่เป็นไปได้ทั้งหมดอย่างครบถ้วน โดยอาจจะบุคความความคิดเห็นของผู้ประเมินไว้ด้วยก็ได้การสรุปผล ควรมุ่งให้ผู้เกี่ยวข้องมี

ข่าวสารอย่างเพียงพอสำหรับพิจารณาตัดสินคุณค่าของผลกระทบต่าง ๆ ดังกล่าวมากกว่าที่นักประเมินจะเป็นผู้พิจารณาตัดสินคุณค่าเสียเอง

2.5 ข้อมูลเทศบาลตำบลบ้านเป่า

2.5.1 ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลบ้านเป่า ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ถนนเกษตรสมบูรณ์ - ร่องแสนคำ ตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ บนทางหลวงหมายเลข 2366 อยู่ห่างจากตัวอำเภอเกษตรสมบูรณ์ 12 กิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวจังหวัดชัยภูมิ 114 กิโลเมตร มีพื้นที่ 7 ตารางกิโลเมตร โดยแยกออกเป็น 8 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 8,197 คน ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 6,299 คน จำนวนครัวเรือน 1,926 ครัวเรือน (แสดงดังตาราง ที่ 2.1)

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบ พื้นที่ตอนกลางเป็นที่ลุ่ม มีหนองน้ำขนาดกลาง คือบึงหนองฉิม ซึ่งเทศบาลได้ดูแลรักษาและปรับปรุงอยู่เสมอ เป็นแหล่งน้ำอุปโภค สำหรับประชาชนบางส่วนประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง และอาชีพค้าขาย ประชาชนมีรายได้เฉลี่ยต่อคน 10,000 บาท/ปี³⁸ แสดงดังตารางที่ 2.1

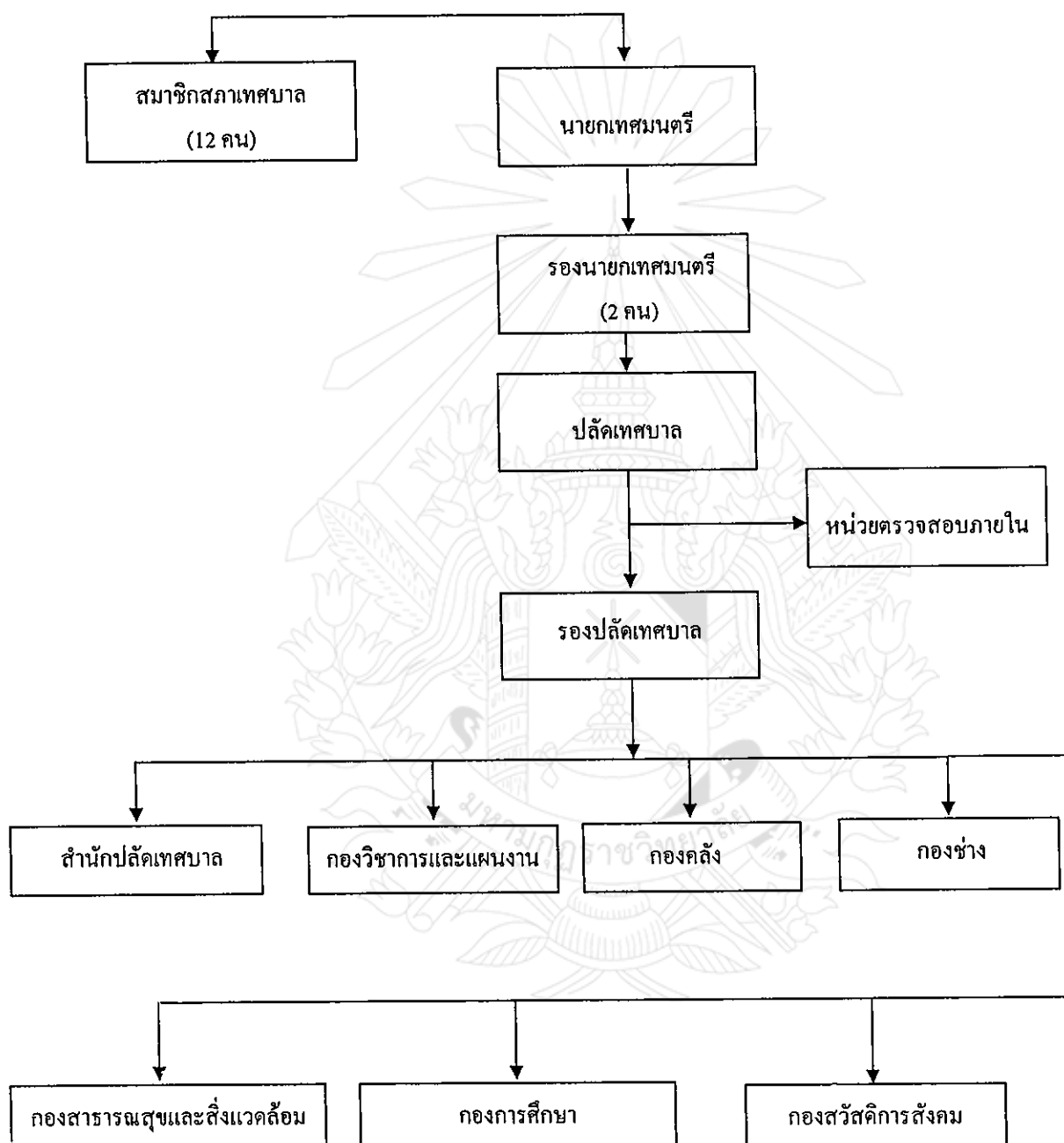
ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน กลุ่มเป้าหมาย
1	เป่า	206
2	บ้านหญ้านาง	303
7	เป่า	174
8	เป่าพัฒนา	274
9	เป่า	341
10	โนนโก	124
13	โพธิ์ทอง	276
14	เป่า	227
	รวม	1,926

³⁸เทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ, แผนพัฒนาสามปี ประจำปี พ.ศ.2550 - 2552, หน้า 3 - 4.

2.5.2 ศักยภาพของเทศบาลตำบลบ้านเป้า

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า โดยได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 ส่วน ซึ่งกำกับดูแลภายใต้คณะกรรมการบริหาร ดังแผนภูมิที่ 1³⁹



แผนภูมิที่ 2.1 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า

³⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 20.

จากแผนภูมิที่ 2.1 การบริหารเทศบาลตำบลบ้านเป่า แบ่งออกเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารและพนักงานประจำ โดยมีบุคลากรแต่ละฝ่าย ดังนี้

ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล	จำนวน	12	คน
ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย คณะผู้บริหาร	จำนวน	5	คน
นายกเทศมนตรี	จำนวน	1	คน
รองนายกเทศมนตรี	จำนวน	2	คน
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	จำนวน	1	คน
เลขานายกเทศมนตรี	จำนวน	1	คน
พนักงานประจำ พนักงานเทศบาล	จำนวน	23	คน

ปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมดูแลพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง ซึ่งมีพนักงานเทศบาลทั้งหมด จำนวน 23 คน พนักงานจ้าง 28 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ 15 คน พนักงานจ้างทั่วไป 13 คน ซึ่งในอนาคตเทศบาลตำบลบ้านเป่ามีนโยบายรับพนักงานเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ให้เต็มกรอบอัตรากำลังที่มีอยู่ เพื่อปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับด้านการคลังและงบประมาณเทศบาลตำบลบ้านเป่าแสดงดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การคลังและงบประมาณเทศบาลตำบลบ้านเป่า

ปีงบประมาณ	พ.ศ. 2548	พ.ศ. 2549	พ.ศ. 2550
รายรับ	38,830,074.24	25,533,946.80	46,802,150.20
รายจ่าย	23,327,339.49	28,399,327	34,019,160.62

หน่วย : บาท

2.5.3 แนวทางการพัฒนาเทศบาลตำบลบ้านเป่าประจำปี 2550

1) เทศบาลตำบลบ้านเป่าได้มียุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาเทศบาลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2 ด้านเศรษฐกิจ การคลัง งบประมาณ การจัดเก็บภาษี
- 1.3 ด้านการพัฒนาคน สังคม และคุณภาพชีวิต
- 1.4 ด้านการพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 1.5 ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

- 1.6 ด้านแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ
 แนวนโยบายของรัฐบาล
- 1.7 ด้านการแก้ไขปัญหาคความยากจน
- 1.8 ด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
- 1.9 ด้านการพัฒนาเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน
- 1.10 ด้านการพัฒนารายได้ในการจัดเก็บภาษี

2) จุดมุ่งหมายการพัฒนา มีดังนี้

- 2.1 การได้รับการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีความสะดวกและเสมอภาค
- 2.2 มลภาวะสิ่งแวดล้อมไม่เป็นมลพิษให้บ้านเรือนและชุมชนน่าอยู่อย่างสงบสุข
- 2.3 ประชาชนมีศักยภาพ มีความรู้ และรายได้เพียงพอ สามารถพึ่งตนเองได้
- 2.4 การบริหารจัดการภาครัฐที่ดีแบบบูรณาการและมีส่วนร่วม
- 2.5 การพัฒนาและบำรุงหนองลิมให้มีความสะอาด ไร้มลพิษและปรับปรุงภูมิทัศน์
 ให้สวยงามเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรและเชิงอนุรักษ์
- 2.6 การพัฒนารายได้ โดยการจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรมและทั่วถึง

3) ด้านการพัฒนารายได้ในการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลบ้านเป่าได้จัดทำโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีประเภทต่าง ๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ชื่อโครงการ โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการประจำปี พ.ศ. 2550

2. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือบริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญที่นำไปสู่การบริการเพื่อประชาชน ซึ่งราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมเป็นหลักโดยเวลาในการทำงานจะเป็นลักษณะออกไปทำงานช่วงเช้า และกลับเข้ามาในช่วงเย็น บางครั้งวันเสาร์ - อาทิตย์ไม่มีวันหยุด จึงไม่ค่อยมีเวลามาติดต่องานราชการในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเสียภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นต้น

เทศบาลตำบลบ้านเป่า ได้เล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของราษฎรเหล่านี้ จึงจัดทำโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลให้หน่วยงานทางราชการทำงานในช่วงเวลานอกราชการเป็นการอำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีประเภทต่าง ๆ
- 3.2 เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของประชาชน
- 3.3 เพื่อปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของ
หน่วยราชการ

- 3.4 เพื่อจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ บรรลุตามประมาณการที่กำหนดไว้
- 3.5 เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านเป่า ได้มีส่วนร่วมในการให้บริการพี่น้องประชาชน

4. เป้าหมาย

- 4.1 ประชาชนร้อยละ 90 มีความพึงพอใจในการรับบริการ
- 4.2 สามารถจัดเก็บภาษีได้มากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนผู้มีหน้าที่เสียภาษี
- 4.3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลบ้านเป่าและมีความ
เข้าใจ และเต็มใจในการชำระภาษี

5. วิธีการดำเนินการ

- 5.1 ประชุมคณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ดำเนินการวางแผนออกหน่วยบริการ
- 5.2 มอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนดำเนินงานตามแผนงาน
ที่ วางไว้
- 5.3 กำหนดเวลา และสถานที่ในการออกหน่วยบริการ
- 5.4 ประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทราบ โดยผ่านสื่อทางหอกระจายข่าว
ประจำหมู่บ้านล่วงหน้า 7 วัน และติดประกาศกำหนดการออกให้บริการประชาชน ณ ป้าย
ประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า และที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน
- 5.5 ออกปฏิบัติงานตามจุดบริการที่กำหนดไว้

6. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระหว่างเดือน มกราคม- มีนาคม พ.ศ. 2551

7. สถานที่ดำเนินการ

- 7.1 หมู่ที่ 1 จุดบริการ ศาลากลางบ้าน หน้าวัดธาตุ
- 7.2 หมู่ที่ 2 จุดบริการ ศาลากลางบ้าน
- 7.3 หมู่ที่ 7 จุดบริการ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน
- 7.4 หมู่ที่ 8 จุดบริการ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน
- 7.5 หมู่ที่ 9 จุดบริการ ศาลาวัดธาตุ
- 7.6 หมู่ที่ 10 จุดบริการ ศาลากลางบ้าน

7.7 หมู่ที่ 13 จุดบริการ ศาลาวัดทุ่งโพธิ์

7.ค หมู่ที่ 14 จุดบริการ ศาลาวัดบูรพา

8. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณของเทศบาลตำบลบ้านเป่า กองคลัง หมวดค่าตอบแทน ประเภท ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาของพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง จำนวน 16,400 บาท เพื่อจ่ายเป็นค่าล่วงเวลาในการทำงาน

9. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองคลังเทศบาลตำบลบ้านเป่า

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

10.1 ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจในการให้บริการ

10.2 ประชาชนมีความรู้และเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง

(ลงชื่อ) จตุพล สุคนธสาคร ผู้เสนอโครงการ

(นายจตุพล สุคนธสาคร)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ 3

(ลงชื่อ) นวนาถ เกื้อหนุน ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางนวนาถ เกื้อหนุน)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง

(ลงชื่อ) ชูวิทย์ สวนจรูญ ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายชูวิทย์ สวนจรูญ)

ปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ) พ.ต.ท. อำนวย บุญกอบ ผู้อนุมัติโครงการ

(อำนวย บุญกอบ)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเป่า

2.6 ความหมายของภาษีอากรและปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานด้าน จัดเก็บภาษี

2.6.1 ความหมายของภาษีอากร

ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่เรียกเก็บจากบุคคล ทรัพย์สิน หรือธุรกิจ เพื่อสนับสนุน
รัฐบาลกลางหรือรัฐบาลท้องถิ่น

ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายการ โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนแก่ผู้เสีย
ภาษีโดยตรง⁴⁰

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่าง
อื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น โดยอาจแยกได้ ดังนี้

1. ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนและที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนนั้น เช่น นาย ก.
ปลูกสร้างโรงเรือนขึ้นหลังหนึ่งเพื่อประกอบกิจการร้านอาหารและมีที่ดินเป็นบริเวณบ้าน ที่ดินอาจ
เป็นสนามหญ้า ทางเดินรอบบ้าน เป็นลานจอดรถ หรือเป็นส่วนในหน้าบ้านก็ได้ การจัดเก็บภาษี
โรงเรือนและที่ดิน จะต้องคำนวณค่ารายปีของ โรงเรือนและที่ดินซึ่งรองรับโรงเรือนนั้น รวมทั้ง
ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องด้วย

2. ภาษีที่จัดเก็บจากสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับสิ่งปลูกสร้างนั้น
ๆ เช่น นาย ข. สร้างท่าเทียบเรือขึ้นเพื่อบริการผู้โดยสารที่จะข้ามฟากไปมา และมีที่ดินต่อเนื่องให้
ประชาชนผู้โดยสารได้อาศัยเดินผ่านหรือรอเรือ การคำนวณค่ารายปีเพื่อเก็บภาษีจะต้องคำนวณสิ่ง
ปลูกสร้างอันเป็นท่าเรือทั้งหมดและที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับท่าเรือด้วย⁴¹

ภาษีบำรุงท้องที่ คือ เงินที่เรียกเก็บจากเจ้าของที่ดิน ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือ
ครอบครองอยู่ในที่ดิน และที่ดินที่ครอบครองอยู่นั้นไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน โดยการคำนวณ
ตามสภาพเนื้อที่และการใช้ประโยชน์ในที่ดินนั้น ภาษีบำรุงท้องที่บางครั้งก็เรียกกันว่า “ภาษีที่ดิน”
หรือที่ชาวบ้านนิยมเรียกว่า “ค่านา” เหตุที่เรียกภาษีบำรุงท้องที่เนื่องจากเรียกเอาตามการใช้จ่ายเงิน
โดยภาษีบำรุงท้องที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นและเพื่อใช้ตามความต้องการของประชาชนท้องที่ ซึ่ง
เรียกง่าย ๆ ว่านำไป “บำรุงท้องที่”⁴²

⁴⁰ สมคิด บางโม, **ภาษีอากรธุรกิจ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิทยพัฒนา จำกัด, 2548), หน้า
15 - 19.

⁴¹ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, **คู่มือการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน**,
(กรุงเทพมหานคร : สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น, 2550), หน้า 158.

⁴² เรื่องเดียวกัน, หน้า 160.

ภาษีป้าย หมายถึง ภาษีที่เรียกเก็บจากป้าย ซึ่งแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าเพื่อหารายได้⁴³

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 กฎหมายการสาธารณสุขเป็นกฎหมายที่ให้อำนาจหน้าที่แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ให้บริการ ควบคุมกิจการต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและประชาชน จึงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถออกข้อกำหนดท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ มาตรการ หรือเงื่อนไขในการปฏิบัติ และเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ สำหรับการบริการ และประกอบกิจการต่าง ๆ คือ

1. การกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย
2. การควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์
3. กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
4. ตลาด
5. สถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร
6. การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

ค่าธรรมเนียม เป็นรายได้ที่เรียกเก็บจากการบริการที่ท้องถิ่นจัดให้ เช่นการเก็บขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ฯลฯ

ค่าใบอนุญาต เป็นรายได้ที่เรียกเก็บจากผู้ประกอบการ ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาต

ค่าปรับ เป็นโทษทางอาญาและเป็นรายได้ที่เรียกเก็บจากผู้กระทำความผิด หรือละเมิดข้อบังคับหรือกฎหมาย⁴⁴

2.6.2 ปัจจัยพื้นฐานของกรดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี

ปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการและการจัดเก็บภาษี ควรมียังน้อย 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและชำระภาษี ด้านการให้บริการ และด้านจริยธรรม⁴⁵

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย

⁴³เรื่องเดียวกัน, หน้า 161.

⁴⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 167 - 168.

⁴⁵วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง, 2546, หน้า

1. คือการดำเนินงานที่มุ่งความสำเร็จของงานอย่างรวดเร็วเพื่อผลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและให้ทันความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน
 2. การประกาศนโยบายหรือวิสัยทัศน์ และกำหนดกรอบเวลา เช่นการประกาศนโยบายจัดการทุจริตในหน่วยงาน หรืออื่น ๆ โดยมีกำหนดเวลาในการทำให้สำเร็จที่ชัดเจน
 3. การดำเนินงานเทศบาลให้สำเร็จมีได้หลายแนวทาง หลีกเลี่ยงการบริการที่เน้นประชาชนมารับบริการเพียงฝ่ายเดียว การบริการ โดยมีข้อยกเว้นที่ไม่ผิดกฎหมาย สามารถลดขั้นตอนได้เสมอ หากมีเหตุผลเพียงพอแต่เป็นไปอย่างสุจริต
 4. การระดมความคิดเห็นให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน การสร้างทางเลือกให้กับประชาชนโดยไม่ยึดความคิดเห็นของผู้บริหารแต่ฝ่ายเดียวเป็นหลัก
 5. การชักชวน ขอความร่วมมือหรือประสานงานกับบุคคลภายนอก เช่น ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา สื่อมวลชน ตลอดจนประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนหรือช่วยเหลือ โดยการทำกิจกรรมร่วมกัน ให้เกิดประโยชน์กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง
 6. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดและมีประสิทธิภาพ เสมอภาค เช่น เมื่อมีการออกกฎหมายหรือข้อบัญญัติแล้วต้องบังคับใช้อย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี ประกอบด้วย
 1. การบรรจุแต่งตั้งมอบหมายงานหรือใช้บุคลากรในเทศบาลให้ถูกกับงาน เช่นการมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ หลีกเลี่ยงการนำเรื่อญาติหรือพวกพ้องที่ไม่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงาน
 2. การทำตัวเป็นแบบอย่างของผู้นำ เช่น การไม่ทุจริตและไม่เปิดโอกาสให้ลูกน้องทุจริต
 3. การเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร เช่นการให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ให้มีประสบการณ์มีความชำนาญหรือวิชาการที่ทันสมัยมาใช้บริการประชาชน
 4. การเชิญบุคคลภายนอกมาช่วยพัฒนาเทศบาล เช่นผู้มีประสบการณ์ ผู้อาวุโส ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต มาเป็นผู้ชี้แนะหรือที่ปรึกษาให้กับเทศบาล
 - 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและชำระภาษี ประกอบด้วย
 1. การจัดทำแผนภาพแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและผลงาน เวลาที่ใช้และหน่วยงานหรือ

ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน พร้อมตีคประกาศให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ

2. การใช้วัสดุอุปกรณ์เพิ่มประสิทธิภาพหรือยกระดับการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ในการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

3. การติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ โต๊ะ มุมพักผ่อนขณะรอรับบริการ

4. การติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยหรือเพื่อช่วยให้เห็นการปฏิบัติงานของบุคลากร

4) ด้านการให้บริการ ประกอบด้วย

1. การให้ประชาชนเลือกรับบริการช่องทางด่วนเช่นชำระภาษีเสร็จในโต๊ะเดียว การให้บริการบางอย่าง เช่น การต่อใบอนุญาตเมื่อยื่นหลักฐานครบถ้วนโดยปกติใช้เวลาดำเนินการ 30 วัน หากประชาชนเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มด้วยความสมัครใจ แต่ต้องมีใบเสร็จรับเงิน กีดระยะเวลาเหลือ 20 วันเป็นต้น

2. การจัดบุคลากรต้อนรับและให้ความช่วยเหลือ โดยจัดให้มีบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีหน้าที่คอยต้อนรับประชาชน หรือเมื่อมีประชาชนเข้ามาติดต่อให้มีบุคลากรคอยต้อนรับหรือให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ

3. การเปิดกว้างช่องทางให้บริการ การเปิดช่องทางการให้บริการหลายทางเพื่ออำนวยความสะดวก ให้มีความรวดเร็วและประหยัดเวลาเช่นการให้ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต หรือชำระภาษีทางไปรษณีย์

4. การช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย หมายถึงการให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสำหรับผู้มีรายได้น้อยหรือด้อยโอกาส เช่น การจัดหาสินค้าราคาถูกมาให้บริการ การผ่อนชำระภาษี

5. การจัดหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ของเทศบาล เพื่อพบปะหรือออกให้บริการ จัดเก็บภาษีตามหมู่บ้านเป็นประจำ

6. การให้บริการร่วมกันเสร็จสิ้นในจุดเดียว คือการให้บริการประชาชนให้เสร็จสิ้น โดยรวมการบริการไว้สถานที่เดียวมีกำหนดเวลาแล้วเสร็จโดยไม่ให้ประชาชนต้องเสียเวลาไปติดต่อหลายโต๊ะ

7. การยึดหลักการให้บริการสาธารณะประชาชนอย่างประทับใจ คล่องตัว รวดเร็ว ใกล้เคียง ทัวถึง นำเชื่อถือ โปร่งใสและตรวจสอบได้ บุคลากรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เกียรติและเต็มใจให้บริการไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

5) ด้านจริยธรรม

1. การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และอดทน สุภาพ มีเมตตาธรรม
2. การมีจิตสำนึกที่คำนึงในการให้บริการ โดยคำนึงถึงหน้าที่ที่ได้รับ เช่น การได้รับเลือกตั้งจากประชาชนมาบริหารงานแล้วต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนมิใช่เป็นนายประชาชน หรือการรับเงินเดือนจากภาษีของประชาชนก็ต้องบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ เป็นต้น
3. การวางตัวให้เหมาะสม ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำมีการวางตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่ทะเลาะทอหยาบคายจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่เกินตัวจนทำให้ทุจริตต่อหน้าที่
4. การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การใช้ตำแหน่งหรือหน้าที่ เรียกร้องผลประโยชน์ในทางมิชอบ เรียกร้องของกำนัล ของขวัญ หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นเพื่อแลกกับการให้บริการ
5. การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเอาใจใส่ทุกข์สุขและรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยรับหาทางช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน โดยไม่เลือกปฏิบัติ
6. การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อให้ประชาชนเข้าใจผิดโดยมุ่งหวังผลประโยชน์สำหรับตนเอง
7. การแสดงความรับผิดชอบในการดำเนินงาน เช่น เมื่อมีการดำเนินงานผิดพลาดหรือตัดสินใจผิดก็ออกมาขอโทษประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจ รวมทั้งแสดงความรับผิดชอบโดยการย้ายหรือลาออกจากตำแหน่ง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดำรงศักดิ์ แก้วเพ็ง ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถจัดเก็บภาษีและรายได้จากทรัพยากรของ

ตำบลได้มากขึ้น ทำให้สามารถดำเนิน โครงการ โดยใช้งบประมาณของตนเองและมีระบบการควบคุมการใช้จ่ายได้⁴⁶

พณีย์ อนันต์ชัย ได้ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า

1. ด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม

1.1 ในด้านการจัดโครงสร้างและระบบงานมี ปัญหาระหว่างสภาตำบลกับคณะกรรมการบริหาร ส่วนตำบลในเรื่องการประชุม การดำเนินงานและอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมัยประชุม ปีละ 2 สมัยและมีการประชุมสมัยละ 15 วัน มากที่สุด ส่วนคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประชุมกันเดือนละครั้งเป็นส่วนใหญ่และมีการจัดทำรายงานการประชุมเกือบทุกแห่ง

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่มีอาคารของตนเองและเป็นอาคารถาวร ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่มีอาคารเป็นของตนเอง มักใช้ วัด โรงเรียน ที่ทำการอำเภอและเช่าตึกเป็นอาคารชั่วคราว

1.3 ระบบงานสารบรรณมีระเบียบ รับ - ส่งเอกสาร มีการจัดเอกสารเข้าแฟ้ม และสำนักงานส่วนใหญ่เป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมทั้งมีอุปกรณ์เครื่องใช้ค่อนข้างจะพอเพียง

1.4 ด้านการบริหารงานบุคคลนั้นมีการสรรหาลูกจ้างชั่วคราวโดยวิธีการสอบคัดเลือกและพนักงานเป็นคนในท้องถิ่นนั้นมีความเหมาะสม

1.5 ด้านการบริหารการคลังและงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครปฐม องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการจัดทำแผนงบประมาณรายรับ รายจ่าย รายได้ ส่วนใหญ่มาจากภาษี ต่าง ๆ มากที่สุด การใช้จ่ายในด้าน โครงสร้างพื้นฐานมากที่สุดในการจัดทำแผนงบประมาณนั้นมีการจัดทำแผนก่อนแล้วหาเงินมาใส่มากกว่าจัดงบประมาณแล้วหางานมาใส่

1.6 ด้านการบริหารพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครปฐม มีการจัดซื้อจัดจ้าง โดยการสอบราคามากที่สุด และการจัดซื้อจัดจ้างถูกระเบียบ องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งมีการตรวจรับพัสดุ และมีการตรวจจ้าง ตลอดจนมีการควบคุมการก่อสร้าง

2. ปัญหาการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐมมี ดังนี้

2.1 องค์การบริหารส่วนตำบล บางแห่งยังไม่มีอาคารเป็นของตนเอง

⁴⁶ดำรงศักดิ์ แก้วเพ็ง, “การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด”, **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2540, 145 หน้า.

2.2 ยังมีปัญหาการขัดแย้งระหว่างสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่

2.3 การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ยังคงเป็นเรื่อง โครงสร้างพื้นฐานเป็นส่วน
ใหญ่

2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย ยังไม่เข้าใจระเบียบและยังไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงานที่ดีพอ

2.5 เจ้าหน้าที่ยังขาดความรับผิดชอบและขาดการเอาใจใส่ในงาน

2.6 ขาดการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันในการทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกฝ่าย

2.7 ประชาชนยังไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. ความต้องการจำเป็นในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัด นครปฐม

4. จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัด นครปฐม ต้องการมีความรู้เพิ่มเติมด้านหลักการบริหารงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านระเบียบการเงิน ระบบการทำบัญชี การทำแผน งานสารบรรณ ตามลำดับ ส่วนจุดมุ่งหมายในการเพิ่มวุฒิทางการศึกษานั้นผู้บริหารจำนวนมากต้องการเพิ่มวุฒิของตนให้สูงขึ้นกว่าเดิมส่วนจุดมุ่งหมายในการเพิ่มวุฒิทางการศึกษานั้นผู้บริหารจำนวนมากต้องการเพิ่มวุฒิของตนให้สูงขึ้นกว่าเดิม⁴⁷

นายสมปอง ดอกกรัก ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โดยประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตำบลปากน้ำ อำเภอบางคล้า จังหวัด ฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในตำบลปากน้ำ อำเภอบางคล้า จังหวัด ฉะเชิงเทรา มีการรับรู้ผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน แหล่งน้ำ เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการบริหาร ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับ ที่มีการรับรู้มากและประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบล เนื่องจากเห็นว่าการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ ประชาชนในพื้นที่มากและในเขตพื้นที่มี การเปลี่ยนแปลงพัฒนาที่ดีขึ้นหลังจากจัดตั้งองค์การ บริหารส่วนตำบล ในขณะที่เมื่อจําแนกการรับรู้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วน ตำบล ตามสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถานภาพทางด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และ รายได้ที่แตกต่างกันทำให้ประชาชนมีการรับรู้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วน

⁴⁷พาลี อนันตชัย, “ปัญหาความต้องการในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดนครปฐม”, **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏ นครปฐม), 2544, 220 หน้า

ตำบลในโครงสร้างพื้นที่แหล่งน้ำ เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการบริหารทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05⁴⁸

นภาศรี ขำเมฆ ศึกษาเรื่อง การศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาคมในการบริหารเพื่อพัฒนาตำบลสาวชะโงก อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่าผู้นำในองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำประชาคม มีความรู้ ความเข้าใจในองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ภาวะผู้นำของผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้นำประชาคมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยลักษณะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำประชาคมมีพฤติกรรมผู้นำที่เน้นคนมากกว่าเน้นงาน ด้านระดับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้นำประชาคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในประเด็นการนำแผนโครงการเพื่อพัฒนาตำบล และการจัดให้มีการก่อสร้างและบำรุงทางเท้า ด้านการเมืองและการปกครองในประเด็นการจัดทำแผน โครงการให้เป็นไปตามความต้องการ เพื่อพัฒนาตำบลและตรวจสอบหรือดำเนินการถ่ายโอนกิจการสาธารณะของราชการให้องค์การบริหารส่วนตำบล ระดับความสัมพันธ์ในการวางแผนร่วมกัน ไม่แตกต่างกัน ในด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน จะมีความแตกต่างกันในประเด็นร่วมมือเสนอข้อคิดเห็น และข้อเท็จจริงต่อที่ประชุม โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านการติดตามและประเมินผลร่วมกัน พบว่ามีความแตกต่างในประเด็นเมื่อกลุ่มทราบปัญหาของกลุ่มจะทำการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองและเมื่อทราบปัญหาของกลุ่มจะทำการแก้ไขปัญหาร่วมมือกันแก้ไขในกลุ่ม โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05⁴⁹

นพดล มุขมา ศึกษา เรื่อง การศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาคมในการบริหารเพื่อพัฒนาตำบลปากน้ำ ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้ดำรงตำแหน่งในประชาคม มีความรู้ ความเข้าใจในองค์การบริหารส่วนตำบล ประชาคม และรัฐธรรมนูญ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

⁴⁸ สมปอง คอกรัก, “การศึกษาการรับรู้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โดยประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง ตำบลปากน้ำ อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต), 2544, 145 หน้า.

⁴⁹ นภาศรี ขำเมฆ, “การศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาคมในการบริหารเพื่อพัฒนาตำบลสาวชะโงก”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต), 2544, 210 หน้า

2. ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้ดำรงตำแหน่งในประชาคมมีระดับภาวะผู้นำในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้ดำรงตำแหน่งในประชาคม มีระดับการปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมและแยกตามโครงสร้างพื้นฐาน โครงสร้างแหล่งน้ำ โครงสร้างเศรษฐกิจ โครงสร้างสังคม โครงสร้างการเมือง การปกครอง และโครงสร้างทรัพยากรและธรรมชาติ ไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลมีแนวโน้มที่จะมีปฏิสัมพันธ์สูงกว่ากลุ่มประชาคมในทุก ๆ ด้าน

4. ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบลกับผู้ดำรงตำแหน่งในประชาคม มีระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านการวางแผน, ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการติดตามและประเมินผล ในภาพรวมของแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน⁵⁰

ชนาทนต์ วิริยะเกียรติ ศึกษาเรื่อง ความสามารถทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า โครงสร้างทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 ชั้น 3 และชั้น 5 เหมือนกัน จะแตกต่างกันในปริมาณรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต่างชั้นกันที่สามารถจัดเก็บได้ ซึ่งจะส่งผลให้ความสามารถทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 1 ชั้น 3 และชั้น 5 แตกต่างกันไปด้วย โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 1 มีความสามารถทางการคลังอยู่ในระดับที่สูงที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 3 มีความสามารถทางการคลังในระดับกลางและองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 5 มีความสามารถทางการคลังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งบทบาทของการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นเหมือนกันในทุกองค์การบริหารส่วนตำบล ปัญหาทางการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ ประสิทธิภาพของการบริหารงานคลังจะไม่สามารถพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญเท่าเทียมกันในทุกด้าน เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลมักเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจนละเลยการพัฒนาคน⁵¹

⁵⁰ นพดล มุขมา, “การศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาคมในการบริหารเพื่อพัฒนาตำบลปากน้ำ”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต), 2544, 175 หน้า.

⁵¹ ชนาทนต์ วิริยะเกียรติ, “ความสามารถทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2544, 190 หน้า.

ฉันทน์ บัวบาน ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อบทบาทการส่งเสริมการศึกษาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพัทลุง ผลการวิจัย พบว่า

1. ส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นว่า อบต. ยังไม่สามารถจัดการศึกษาเองได้เพราะขาดงบประมาณและบุคลากรที่มีความรู้ทางการจัดการศึกษา อบต. ควรให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อสื่อการเรียน วัสดุ ครุภัณฑ์และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหาร โดยการเป็นกรรมการศึกษาของโรงเรียน

2. ส่งเสริมศึกษานอกระบบโรงเรียน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นว่า อบต. ควรให้การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นพิเศษในทุกด้าน ควรส่งเสริมให้มีการจัดอบรมอาชีพหลักสูตรระยะสั้นแก่ประชาชน โดยร่วมกับองค์กรอื่นและควรเป็นผู้ประสานให้มีการจัดกลุ่มเรียน กศน. ให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง

3. การส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นว่า อบต. ควรส่งเสริมการเรียนรู้ของประชาชนโดยการใช้หอกระจายข่าว ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านที่สามารถใช้ประกอบกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อย่างหลากหลาย การส่งเสริมกิจกรรมของกลุ่มองค์กรประชาชน และการส่งเสริมภูมิปัญญาชาวบ้านในท้องถิ่น การอบรมสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ครอบคลุมภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบ⁵²

พิชิต รอดทอง ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อภาวะผู้นำของประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นว่า ภาวะผู้นำของประธานกรรมการบริหารเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างประธานกรรมการบริหารกับสมาชิกที่เป็นไปได้ด้วยดีเพราะสมาชิกมีความเชื่อมั่น ศรัทธาในบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ อีกทั้งประธานกรรมการบริหารยังเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับสมาชิกและประชาชนได้ ประกอบกับงานมีโครงสร้างเนื่องจากมีคู่มือระเบียบกฎหมายกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ในด้านอำนาจตามตำแหน่งแม้ว่าอำนาจนั้นจะอ่อนเพราะประธานกรรมการบริหารมีอำนาจหน้าที่บริหารกิจการให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบลที่สภาให้ความเห็นชอบแล้วโดยไม่มีอำนาจให้คุณให้โทษแก่สมาชิกและประชาชนผู้ร่วมปฏิบัติงานแต่อย่างใด แต่ตามทฤษฎีของฟีดเลอร์อำนาจตามตำแหน่งเป็นส่วน

⁵²ฉันทน์ บัวบาน, “ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อบทบาทการส่งเสริมการศึกษาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพัทลุง”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณสงขลา), 2543, 150 หน้า.

สำคัญน้อยที่สุดที่ก่อให้เกิดภาวะผู้นำ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำความรู้เหล่านั้นไปประกอบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำของประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป⁵³

วราภรณ์ ภาตังใจจริง ศึกษา เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการศึกษาของโรงเรียนในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน : ศึกษากรณี ตำบลเสม็ดเหนือ อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐานของผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการศึกษาของโรงเรียน อยู่ในระดับปานกลางและผลเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการศึกษาของโรงเรียน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในงานบุคลากร งานกิจการนักเรียน และงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน⁵⁴

ปทุม ปิยาภุค ศึกษาเรื่อง การศึกษาการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา เขตปฏิบัติการทางการศึกษาที่ 1 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า

1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในด้านรับทราบผลการดำเนินงานตามแผนของโรงเรียน อยู่ในระดับมาก
2. ปัญหาการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่สำคัญคือ ปัญหาด้านจุดมุ่งหมายของการมีส่วนร่วมและปัญหาด้านการประสานงาน

⁵³พิชิต รอดทอง, “ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อภาวะผู้นำของประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอนาหวี จังหวัดสงขลา”, **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ), 2544, 135 หน้า.

⁵⁴วราภรณ์ ภาตังใจจริง, “การมีส่วนร่วมของผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการศึกษาของโรงเรียนในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศึกษากรณี ตำบลเสม็ดเหนือ อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา”, **วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต), 2544, 145 หน้า.

3. สำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือทั้งโรงเรียน และองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงเกี่ยวกับด้านการประสานงานและด้านจุดมุ่งหมายของการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ชัดเจน⁵⁵

พินุลย์พันธ์ สาทอง การศึกษาบทบาทด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในเขตอำเภอเมืองอุตรธานี จังหวัดอุตรธานี ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้านการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งในการปฏิบัติงานด้านการศึกษาโดยทั่วไปและการช่วยเหลือในการจัดการศึกษาของโรงเรียน รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลมีปัญหากับการจัดการศึกษาในระดับปานกลาง โดยเฉพาะเรื่องการขาดประสบการณ์และความรู้ การจัดสรรงบประมาณให้ได้น้อยและเห็นว่าการจัดการศึกษายังไม่ใช่ปัญหาเร่งด่วนนัก

2. องค์การบริหารส่วนตำบลเห็นว่าควรมีส่วนร่วมดูแลมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ควรสนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ควรให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่งเป็นกรรมการโรงเรียนโดยตำแหน่งและควรจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา แต่เห็นว่าไม่ควรจะมีหน้าที่จัดการศึกษาเพราะเห็นว่ามีโรงเรียนของรัฐและเอกชนอยู่แล้ว

3. เพื่อให้การจัดการศึกษาในท้องถิ่นดีขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดฝึกอบรมสัมมนาบทบาทด้านการศึกษาของสมาชิก และควรจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษาให้ชัดเจนและควรตั้งกลุ่มสนใจช่วยสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษาของท้องถิ่น แต่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ควรมีบุคลากรด้านการศึกษาเป็นของตนเองโดยเฉพาะ⁵⁶

ผ่องพรรณ จันทร์กระจ่าง ศึกษา เรื่อง องค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาคมในการบริหารเพื่อพัฒนาตำบลเสริมได้ ผลการวิจัย พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยความถี่ในการมีปฏิสัมพันธ์ ตามแผนพัฒนาตำบล ไม่แตกต่างกับผู้ดำรงตำแหน่งผู้นำประชาคมในทุกแผนงาน และจากการศึกษาประเมินผลต่อภารกิจด้วยตนเองตาม

⁵⁵ ปทุม ปิยากุล, “การศึกษาการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา เขตปฏิบัติทางการศึกษาที่ 1 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2544, 180 หน้า.

⁵⁶ พินุลย์พันธ์ สาทอง, “การศึกษาบทบาทด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในเขตอำเภอเมืองอุตรธานี จังหวัดอุตรธานี”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหา บัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2543, 210 หน้า.

แผนพัฒนาตำบล พบว่า ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยของการประเมินผลต่อภารกิจด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ ไม่แตกต่างกับผู้นำประชาคมในทุกแผนงาน และเมื่อวิเคราะห์ภาพรวมตามแผนพัฒนาตำบล จำนวน 6 แผนงาน 45 เรื่อง พบว่า ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยของการประเมินต่อภารกิจด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่มากกว่าผู้นำประชาคม โดยผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลการประเมินต่อภารกิจด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ แตกต่างจากผู้นำประชาคม จำนวน 6 เรื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ในด้านการจัดสร้างประตุน้ำ เพื่อกักเก็บน้ำ และป้องกันน้ำเค็มในช่วงฤดูแล้ง การจัดให้มีสระน้ำสาธารณะ เพื่ออำนวยความสะดวกในฤดูแล้ง การส่งเสริมอาชีพให้กับผู้มีรายได้น้อย การจัดส่งเสริมด้านการอนุรักษ์ศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมในตำบล การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด กำขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและกำจัดน้ำเสีย และการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและความต้องการสาธารณะตำบล ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการมีปฏิสัมพันธ์ กับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ตามแผนพัฒนาตำบล พบว่า ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้ดำรงตำแหน่งผู้นำประชาคม มีค่าเฉลี่ยของการมีปฏิสัมพันธ์ กับผลการประเมินต่อภารกิจด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ในทางบวก ทุกแผนงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์สูงสุดในด้านการจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต. รองลงมาได้แก่ การตรวจสอบหรือการดำเนินงานถ่ายโอนการสาธารณะของส่วนราชการให้กับ อบต. การจัดให้มีการควบคุมการเลี้ยงสัตว์และฆ่าสัตว์ ในขณะที่การจัดให้มีการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า มีความสัมพันธ์เป็นอันดับสุดท้าย⁵⁷

ทัศนีย์ ศรียานนท์ ทำการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาคมในการบริหารเพื่อพัฒนาตำบลเสริมได้ ผลการวิจัย พบว่า ผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำประชาคมมีความรู้ความเข้าใจในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกันภาวะผู้นำของผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้นำประชาคมในภาพรวมไม่แตกต่างกันจะแตกต่างในประเด็นย่อยที่ผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลมีพฤติกรรมเน้นงานมากกว่าเน้นคน และผู้นำประชาคมเน้นคนมากกว่าเน้นงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในประเด็น โครงสร้างทางเศรษฐกิจและโครงสร้างด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ในประเด็นด้านแผนงาน โครงการเพื่อพัฒนาตำบล และมี

⁵⁷ ผ่องพรรณ จันทร์กระจ่าง, “การศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาคมในการบริหารเพื่อพัฒนา ตำบลเสริมได้”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต), 2544, 160 หน้า.

ระดับความสัมพันธ์ในการทำงานแผนร่วมกัน การปฏิบัติงานร่วมกัน และการประเมินผลร่วมกัน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในประเด็นเสนอข้อคิดเห็นและข้อเท็จจริงต่อที่ประชุมในประเด็นเมื่อกลุ่มทราบปัญหาของกลุ่มจะทำการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และเมื่อทราบปัญหาของกลุ่มจะทำการแก้ไขโดยการร่วมมือกันแก้ไขในกลุ่ม⁵⁸

รักษา ศานติยานนท์และคณะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย โดยได้ให้ข้อสรุปในภาพรวมว่า การบริหารจัดการที่ดีเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับในหมู่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการอุดมศึกษาในปัจจุบัน จะเน้นความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติและความโปร่งใสในขณะเดียวกันก็ยังคงให้ความสำคัญแก่การมีส่วนร่วมการกระจายอำนาจและความยุติธรรม นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาให้ข้อสรุปเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในส่วนต่าง ๆ ที่สะท้อนองค์ประกอบของการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยที่ดี

1. เป้าหมายหลักของการพัฒนามหาวิทยาลัย ได้แก่ ผลลัพธ์เชิงจิตที่มีคุณภาพความเป็นเลิศทางวิชาการและการตอบสนองความต้องการของสังคม

2. องค์กรสูงสุดของมหาวิทยาลัย คือ สภามหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กำหนดนโยบายวางแผนและกำกับการบริหารองค์ประกอบของสภามหาวิทยาลัยประกอบด้วย ตัวอย่างอย่างน้อย 3 ส่วนคือ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผู้บริหารและผู้แทนคณาจารย์ โดยอาจมีผู้แทนนิสิตนักศึกษา (ศิษย์เก่า) หรือผู้แทนชุมชน ร่วมด้วยเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาคมจากส่วนต่าง ๆ มีการทำงาน โดยกรรมการที่มีขนาดเล็กมีสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ผลการประชุมต่อประชาคม และทำรายงานประจำปีและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในกระบวนการสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัยและในประเด็นปัญหาที่สำคัญ

3. การบริหารมหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจให้ผู้บริหารหลายคนสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้สรรหาอธิการบดี ควบคู่ไปกับการสร้างระบบประเมิน อธิการบดีต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลเป็นผู้นำเป็นที่ยอมรับทางวิชาการ อุทิศเวลา และมีความสามารถในการบริหารหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของประชาชน ควรเป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของอธิการบดี สภาคณาจารย์มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ติดตาม และตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยประสานงานระหว่าง

⁵⁸ ศศินีย์ ศรียานนท์, “การศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาคมในการบริหาร เพื่อพัฒนา ตำบลเสริมใต้”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต), 2544, 120 หน้า.

ประชาคมและผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และเป็นหน่วยงานในเรื่องราวอุทธรณ์ ร้องทุกข์

4. การบริหารงานบุคคลต้องมีการส่งเสริมความโปร่งใสและความยุติธรรม โดยประกาศ กฎระเบียบที่ชัดเจนในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การกำหนดค่าตอบแทนการประเมินผลงาน สวัสดิการและการพัฒนาบุคลากร ให้มีคณะกรรมการที่มีผู้แทนบุคลากรอยู่ด้วยเป็นผู้ประเมินผล งานให้ประชาคมมีส่วนร่วมในการออกกฎระเบียบต่าง ๆ และพิจารณาปัญหาและแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในแต่ละด้านและมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการ ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งมีแผนงานระบบที่ชัดเจนในแต่ละด้านและมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. การบริหารจัดการด้านการเงินและทรัพย์สิน ต้องโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยมี คณะกรรมการการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นอิสระจากฝ่ายบริหารเป็นผู้ตรวจสอบ การบริหารต้องมีความเป็นอิสระมีกฎระเบียบที่ชัดเจนแต่ยืดหยุ่นพอสมควร มีระบบตรวจสอบที่ ถ่วงดุลเป็นการตรวจสอบที่เน้นเป้าหมายการจัดสรรงบประมาณต้องชัดเจนและเป็นธรรมและมีการ ประเมินในส่วนของโครงสร้างดัชนีชี้วัดผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) แสดง ให้เห็นว่าการบริหารจัดการที่ดีจะต้องครอบคลุมองค์ประกอบด้วยความที่เป็นธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมความมีอิสระ ประสิทธิภาพและความคล่องตัว⁵⁹

อรพินท์ สทโชกชัยและคณะ ได้ทำการศึกษาวิจัย แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาล มาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารงานส่วนท้องถิ่นเพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางในการสร้าง ธรรมาภิบาลในระดับตำบลและหมู่บ้าน คณะผู้วิจัยได้เลือก อบต. ชมภู อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ เป็นพื้นที่ทำการศึกษา โดยได้รับความร่วมมือกับผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลและ เจ้าหน้าที่อย่างเข้มแข็งและต่อเนื่องจากการดำเนินงานภาคสนามร่วมกับผู้ปฏิบัติระดับตำบล ทำให้ สามารถรวบรวมบทเรียนและแนวคิดจากการปฏิบัติจริง

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการสร้าง อบต. ที่มีธรรมาภิบาลในภาคปฏิบัติเป็นสิ่งที่ สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรมแม้ว่าผลการศึกษาในพื้นที่ทดลองยังไม่สมบูรณ์นักแต่ก็มี ข้อมูลบางส่วนที่คณะผู้วิจัยเห็นว่าเป็นประโยชน์ในการเผยแพร่แนวคิดและขั้นตอนการปฏิบัติใน การสร้าง อบต. ธรรมาภิบาลต่อไป กระบวนการพัฒนาธรรมาภิบาลระดับ อบต. เริ่มตั้งแต่ กระบวนการสร้างความเข้าใจการกำหนดแนวทางและรูปแบบการทดลองปฏิบัติและสิ้นสุดที่การ

⁵⁹รัชนา ศานติยานนท์ และคณะ, **รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ตีใหม่มหาวิทยาลัย**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 20.

ทบทวนและสรุปทเรียน อบต. ชมภู เลือกประยุกต์หลักธรรมาภิบาล 4 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่าและหลักการมีส่วนร่วม ส่วนอีก 2 หลักแห่งคุณธรรมและหลักแห่งความรับผิดชอบ เป็นเรื่องนามธรรมที่ต้องใช้การรณรงค์และการสร้างจิตสำนึกสำหรับการศึกษาในโครงการนี้ ยังไม่สามารถสร้างกลไกในเชิงการบริหารจัดการได้⁶⁰

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ถี ได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวชี้วัดธรรมาภิบาล ผลการวิจัย พบว่าการใช้คำว่า good governance มีความหมายหลากหลายตามกลุ่มผู้ใช้ซึ่งแบ่งออกได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มธรรมาภิบาลอำนาจนิยม กลุ่มธรรมาภิบาลเสรีนิยม และกลุ่มธรรมาภิบาลชุมชนนิยม แม้จะแตกต่างกันไปในส่วนกรอบความคิดแต่ทุกกลุ่มมีเป้าหมายตรงกันที่จะนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้เพื่อประโยชน์ของการปฏิรูปเศรษฐกิจสังคม การเมืองการปกครองดังนั้นการเร่งรัดหาข้อยุติสำหรับกรอบความหมายของหลักธรรมาภิบาล โดยผสมผสานแนวคิดเพื่อสร้างหลักการที่ชัดเจนและมีเอกภาพ ซึ่งจะเป็นกรอบแม่บทในการสร้างตัวชี้วัดที่มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องจำเป็น ส่วนการเรียนรู้การใช้ธรรมาภิบาลจากต่างประเทศและการนำสาระที่เป็นข้อดีมาปรับใช้ย่อมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลแม้ในบางกรณีอาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับลักษณะบางประการของวัฒนธรรมไทยที่ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลในสังคมไทยแต่ก็อาจผ่อนคลายเป็นปัญหาดังกล่าวได้โดยมีการปรับให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมของไทย

นอกเหนือจากการให้ความสำคัญกับขั้นตอนการวิเคราะห์ความจำเป็นในการสร้างตัวชี้วัดธรรมาภิบาล และวงจรการสร้างตัวชี้วัดแล้วควรที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลตัวชี้วัด การจัดทำฐานข้อมูลของตัวชี้วัดธรรมาภิบาล โดยเฉพาะการทบทวนจัดหมวดหมู่ตัวชี้วัดและตัวคัดเลือกดัชนีกลางของตัวชี้วัดที่เหมาะสม โดยรายงานนี้ยังได้เสนอตัวอย่างฐานข้อมูลที่สามารถจัดพิมพ์รายงานตัวชี้วัดได้หลายรูปแบบ⁶¹

ศุภศิษย์ หล้ากองและคณะ ได้ศึกษา เรื่อง การเพิ่มศักยภาพชุมชนในการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนของ อบต. หนองปลาสะวาย อำเภอป่าไผ่ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัย พบว่า การสร้างโอกาสให้กับชุมชน และ อบต. ได้มีส่วนร่วมในการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาของชุมชน การวางแผนพัฒนาหมู่บ้าน/ตำบลและการศึกษาการเรียนรู้เพื่อพัฒนาต่าง ๆ ด้วยอาศัยเทคนิคและกระบวนการกลุ่ม เป็นกระบวนการที่เสริมสร้างให้ชุมชนเกิดการ

⁶⁰อรพินท์ สฟโชคชัยและคณะ, **แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารงานส่วนท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย), 2543.

⁶¹บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ถี, “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”, **รายงานการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันประปากล้า), 2544, หน้า 3 - 5.

เรียนรู้อย่างแท้จริง และการเรียนรู้ดังกล่าว ก็เป็นการเพิ่มศักยภาพของชุมชน ทำให้ชุมชนมีจิตความสามารถที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของ อบต.⁶²

ศุริยา วรงค์ชัย ทำการประเมินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษา หมู่บ้านท่าศาลาทอง ตำบลหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้รูปแบบ CIPP Model ในการประเมินโครงการ ผลการศึกษา พบว่า เงินกองทุนหมู่บ้าน เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนให้สมาชิก ครัวเรือนร้อยละ 48.88 ของครัวเรือนทั้งหมด โดยถูกนำไปใช้ในการพัฒนาอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นการเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 39.39 ของครัวเรือนทั้งหมด การค้าขายร้อยละ 33.33 ทำการเกษตร ร้อยละ 19.69 และด้านการบริหาร ร้อยละ 7.57 ด้านความสามารถในการบริหารจัดการกองทุน พบว่า แม้คณะกรรมการยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ แต่คณะกรรมการได้ทำงานด้วยความตั้งใจจริง การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง พบว่า ในกลุ่มกรรมการกองทุนและกลุ่มสมาชิกส่วนหนึ่ง รู้จักแก้ไขปัญหาโดยการรวมกลุ่มและใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจแบบพอเพียง และราษฎรมีการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างชุมชน กองทุนหมู่บ้านมีส่วนในการเสริมศักยภาพการผลิตของหมู่บ้าน และมีแนวโน้มที่จะเกิดความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมได้ในอนาคต⁶³

สนิท ทิรวรงค์ ศึกษาประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหาความยากจนความยากจนของเทศบาลตำบลท่าลี่ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ผลการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร จำนวน 5 คน สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 10 พนักงาน 19 คน และลูกจ้าง 23 คน ของเทศบาลตำบลท่าลี่ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย รวม จำนวน 57 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาความยากจนในด้านทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาด้านคุณภาพของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเพียงพอของงบประมาณ ค่าเฉลี่ย 3.45 ด้านความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และด้านปริมาณของประชากร ค่าเฉลี่ย 3.23 ส่วนการแก้ไขปัญหาความยากจนตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลสามปี พ.ศ. 2549 - 2551 ในด้านระดับมากที่สุด คือ ด้านสาธารณสุขปโภค

⁶²ศุภศิษย์ หล้าทอง และคณะ, “โครงการ การเพิ่มศักยภาพของชุมชนในการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนของ อบต. หนองปลาสะวาย อำเภอป่าไผ่ จังหวัดลำพูน”, **รายงานการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สภาวิจัยแห่งชาติ), 2543, 150 หน้า

⁶³ศุริยา วรงค์, การประเมินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษา หมู่บ้านท่าศาลาทอง ตำบลหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น, **สารนิพนธ์การจัดการและการประเมินโครงการมหบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2545, 125 หน้า

ค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมา คือ ด้านความเป็นอยู่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านพัฒนาสังคม ด้านการศึกษา ส่วนด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43⁶⁴

ยุพิน เอี่ยมอุสาหะ ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 10 องค์การบริหารส่วน ตำบล ๆ ละ 5 คน รวม 50 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริหารและการจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล แต่ยังคงมีปัญหาในด้านงบประมาณด้านบุคลากร ด้านระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงาน ด้านความขัดแย้งของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการประสานงานในองค์กร และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของประชาชน โดยมีข้อเสนอแนะในการบริหารงบประมาณซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาในแนวทางที่ถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานที่แท้จริงคือ รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณและการกระจายอำนาจเพิ่มมากขึ้น ให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนในการเสียภาษีให้เป็นไปตามกำหนดเวลา โครงการถ่ายโอนควรมีความชัดเจน และต้องให้บุคลากรและงบประมาณมาด้วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ ในรูปประชามติ ควรมีหน่วยงานที่ให้คำตอบได้ชัดเจนในการให้คำปรึกษาแก่องค์การบริหารส่วนตำบลในด้านระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ⁶⁵

จรัสศักดิ์ ณีใจเจริญ ทำการศึกษาถึงบทบาทของประชาชนในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในแง่กิจกรรม รูปแบบ ระดับและสาเหตุของการมีส่วนร่วม โดยวิธีการศึกษาจากเอกสารและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย ที่อาศัยที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรบริหารส่วนอำเภอบ้านโฮ่ง จำนวน 5 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างรวม 380 คน ผลการศึกษาพบว่า

⁶⁴ สนิท ศิริวงศ์, ศึกษาประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหาความยากจนความยากจนของเทศบาลตำบลท่าลี่ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย, **สารนิพนธ์ปริญญาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551, 135 หน้า.

⁶⁵ ยุพิน เอี่ยมอุสาหะ, ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี, **ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2547, 115 หน้า.

1. โครงการหรือกิจกรรมที่ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุด ได้แก่ โครงการพื้นฐาน รองลงมาเป็นการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ และที่มีส่วนร่วมน้อยที่สุด ได้แก่ ประเภทอื่น ๆ โดยจะเข้าไปมีส่วนร่วมในลักษณะของการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ มากที่สุด รองลงมาเป็นการได้รับผลประโยชน์จากโครงการหรือกิจกรรม

2. การเข้าไปมีส่วนร่วมจะเข้าร่วมโดยสมัครใจมากกว่าถูกผู้อื่นชักชวน ส่วนรูปแบบของการมีส่วนร่วมนั้นจะเข้าร่วมโดยผ่านตัวแทน คือ สมาชิก อบต. ซึ่งได้รับคัดเลือกจากราษฎรในหมู่บ้าน รองลงมา คือ เป็นการเข้าร่วมในฐานะสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่บ้าน

3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสของ อบต. ให้เข้าไปมีส่วนร่วมในระดับปานกลางค่อนข้างสูง⁶⁶

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

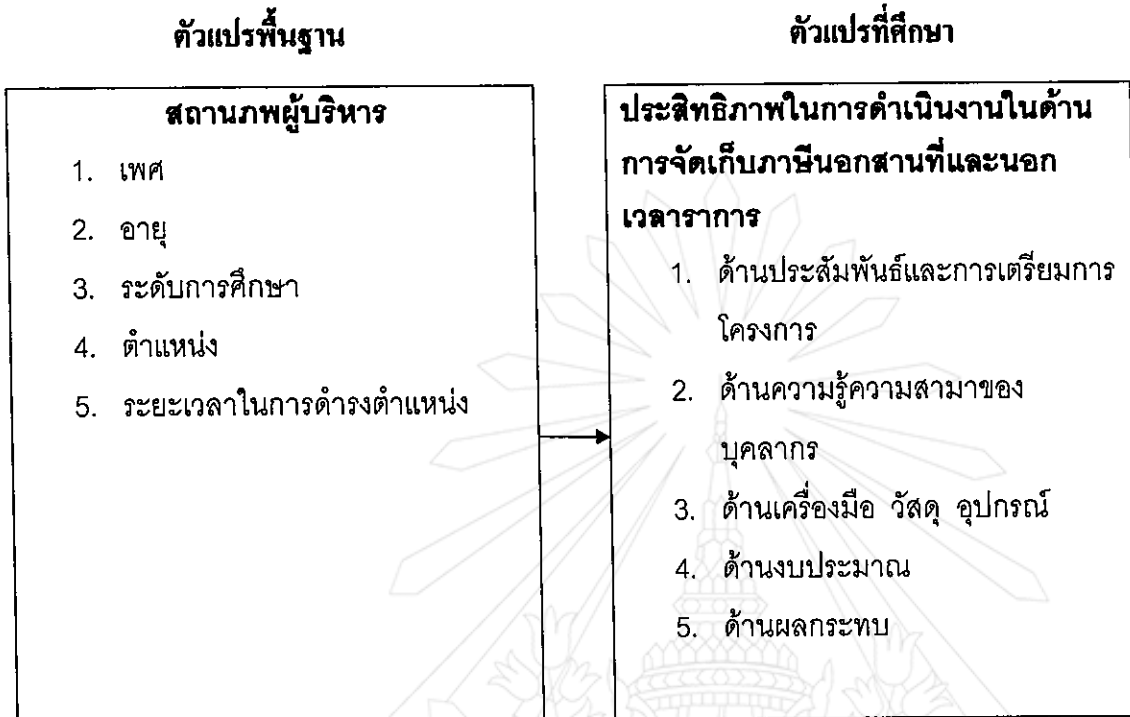
การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

2.9.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษา เรื่องประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

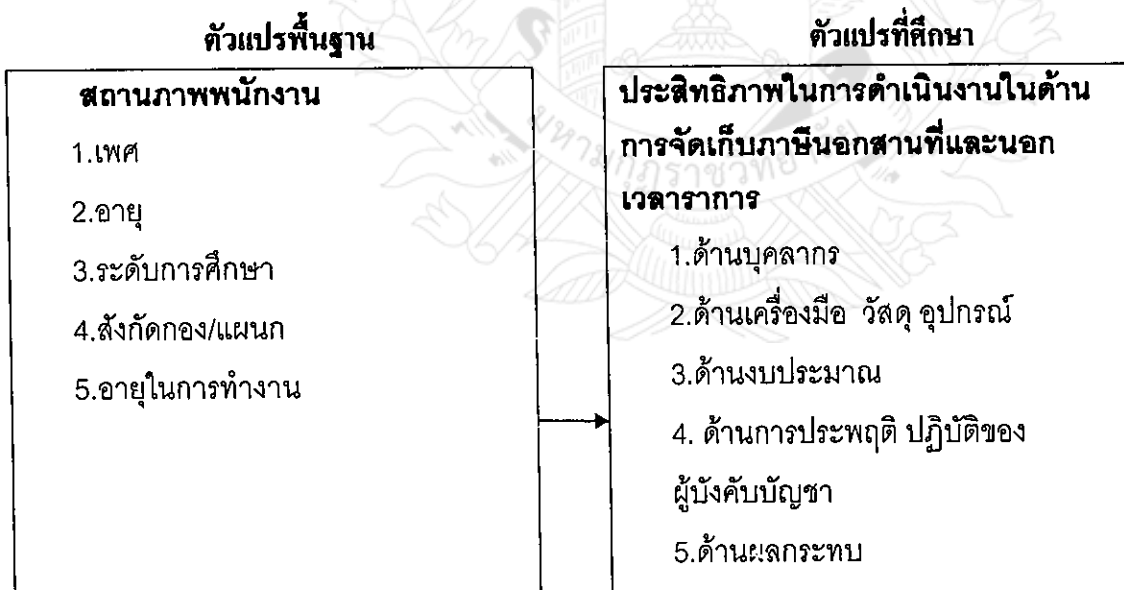
⁶⁶ **จรัสศักดิ์ ธีใจเจริญ**, ทำการศึกษาถึงบทบาทของประชาชนในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน, **การค้นคว้าแบบอิสระ**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2543, 140 หน้า.

1) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับผู้บริหาร



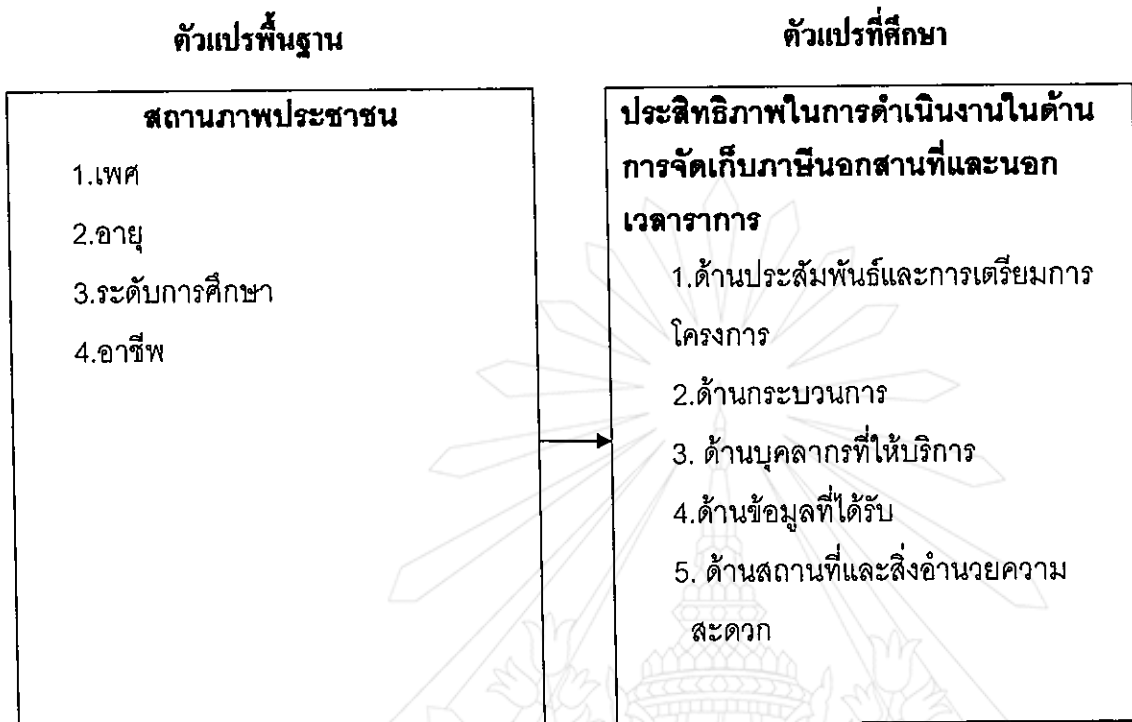
แผนภูมิที่ 2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับผู้บริหาร

2) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับพนักงาน



แผนภูมิที่ 2.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับพนักงาน

3) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับประชาชน



แผนภูมิที่ 2.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับประชาชน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในด้านการจัดเก็บภาษีตาม โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บและรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ประชากรที่เป็นผู้บริหาร พนักงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า จำนวน 28 คน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้จำนวนครัวเรือนเป็นประชากร จำนวน 1,926 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากคณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และการสุ่มประชากรรายครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดขนาดตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างของคณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลมีทั้งสิ้น 28 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกทั้งหมดเนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย ซึ่งแยกเป็นกลุ่ม ดังนี้

คณะผู้บริหาร	จำนวน 5 คน
พนักงานเทศบาล	จำนวน 23 คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน 28 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างของประชาชนเป็นรายครัวเรือนในเขตเทศบาล โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane¹ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนครัวเรือนที่ควรสุ่ม (สุ่มตัวอย่างครัวเรือนละ 1 คน)

N = จำนวนครัวเรือนทั้งหมด (1,926)

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม ร้อยละ 5 (คือ .05)

$$n = \frac{1,926}{1 + 1,926 (.05)^2}$$

n = 331 คน

จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน รวมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลอีก 28 คน ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 359 คน

2. การสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling procedure) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงเป็นไปได้ (Probability sampling)² เป็นวิธีการคัดเลือกตัวอย่างที่หน่วยตัวอย่างทุกหน่วยในประชากรมีโอกาสในการถูกคัดเลือกเท่า ๆ กัน โดยการสุ่มตัวอย่างง่ายด้วยตารางเลขสุ่มจากบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มตัวอย่างได้มีจำนวน 331 คน ซึ่งแบ่งตามสัดส่วนในแต่ละหมู่บ้านตามสูตรต่อไปนี้

ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด × จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

ประชากรทั้งหมด

เช่น

$$\begin{aligned} \text{กลุ่มตัวอย่างหมู่ที่ 1} &= \frac{331 \times 206}{1,926} \\ &= 35 \text{ คน} \end{aligned}$$

¹สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, 2544, หน้า 127.

²จิรพรรณ กาญจนจิตรรา, ระเบียบวิธีวิจัยขั้นสูงทางสังคมวิทยา - มนุษย์วิทยา 2528, หน้า 75.

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ขนาด กลุ่มตัวอย่าง	หมายเหตุ
	คณะผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล		28	เลือกทั้งหมดเนื่องจาก ประชากรมีน้อย
1	เป่า	206	35	
2	บ้านห้วยนาง	303	53	
7	เป่า	174	30	
8	เป่าพัฒนา	274	47	
9	เป่า	341	59	
10	โนนโก	124	21	
13	โพธิ์ทอง	276	49	
14	เป่า	227	39	
	รวม	1,926	359	

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มี 3 ชุด ประกอบด้วย

3.2.1 แบบสอบถาม (สำหรับผู้บริหาร)

3.2.2 แบบสอบถาม (สำหรับพนักงาน)

3.2.3 แบบสอบถาม (สำหรับประชาชน)

3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือแต่ละชุดมี ดังนี้

3.3.1 แบบสอบถาม (สำหรับผู้บริหาร) เรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาล ตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษี นอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลสภาพทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บ ภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ครอบคลุมตัวแปรตาม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้าน

ประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ ด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านผลกระทบ โดยเครื่องมือเป็นแบบแสดงความคิดเห็น 3 ระดับ คือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่แน่ใจ

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นคำถามปลายเปิด Open - ended เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

3.3.2 แบบสอบถาม (สำหรับพนักงาน) เรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลสภาพทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ครอบคลุมตัวแปรตาม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการประพฤติ ปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา และด้านผลกระทบ รูปแบบเครื่องมือในตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert scales) (อ้างใน สุทิน ศรีโมรา)³ โดยมีมาตรวัด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมาก
ระดับ	3	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานน้อย
ระดับ	1	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานน้อยที่สุด

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นคำถามปลายเปิด Open - ended เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

³สุทิน ศรีโมรา, การวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : พิสิกส์เตอร์การพิมพ์, 2548),

3.3.3 แบบสอบถาม (สำหรับประชาชน) เรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาล ตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษี นอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลสภาพทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บ ภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ครอบคลุมตัวแปรตาม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการ ประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รูปแบบเครื่องมือในตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert scales) โดยมีมาตรวัด 5 ระดับ

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นคำถาม ปลายเปิด Open - ended เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ผู้วิจัย มีเกณฑ์ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงตาม แบบของจอห์น คับบลิว เบสท์ (John W. Best) มีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้⁴

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	ประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากที่สุด
3.50 - 4.49	ประสิทธิภาพในการดำเนินงานมาก
2.50 - 3.49	ประสิทธิภาพในการดำเนินงานปานกลาง
1.50 - 2.49	ประสิทธิภาพในการดำเนินงานน้อย
1.00 - 1.49	ประสิทธิภาพในการดำเนินงานน้อยที่สุด

⁴ทวนธง ครุฑจ้อน, “ภาพลักษณ์องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของประชาชน อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2545, หน้า 56.

3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ เพื่อตรวจแก้ไขสำนวนภาษา ให้ถูกต้อง

3.4.2 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความถูกต้องของการใช้ภาษาแล้วนำมาแก้ไข ปรับปรุง สำนวนให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

3.4.3 ปรับปรุงแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ทรงคุณวุฒิ

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับประชากรในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป่า ที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคอนบาค์ รวมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเฉพาะชุมชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยดำเนินการ ดังนี้

3.5.1 นำหนังสือขอความร่วมมือในการทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย นำเรียนนายกเทศมนตรีตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อขออนุญาตเข้าไปทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลในชุมชนเขตเทศบาลตำบล

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัย สารนิพนธ์ งานวิจัยอิสระ และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

3.5.3 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field survey) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเลือกสุ่มแบบเป็นง่าย ตามบัญชีรายชื่อ โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบตารางเลขสุ่มจากบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง โดยนับลำดับให้ครบแล้วเดินหาบ้านตามเลขที่นั้น ใช้วิธีแจกแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่มีสิทธิในการเลือกตั้งที่อาศัยอยู่เฉพาะในเขตเทศบาลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ รวมทั้งสิ้น 359 ชุด

กัลยา วานิชย์บัญชา, การใช้ SPSS FOR WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล.
(กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ), 2545, หน้า 149.

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ค่าสถิติในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ และวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบ้านเป่าวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6.1 ค่าร้อยละ (Percentages)

3.6.2 คะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

3.6.3 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

3.6.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลา ราชการ ผู้วิจัยมีลำดับการเสนอ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับพนักงาน
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับประชาชน

4.1 สัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์

กานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

N	หมายถึง	จำนวนประชากร
n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
f	หมายถึง	ค่าความถี่
σ	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
μ	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของประชากร
\bar{X}	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 5 คน ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งสรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้บริหาร จำแนกตามเพศ

เพศ	N (คน)	ร้อยละ
ชาย	5	100.00
หญิง	0	0.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 5 คน เป็นเพศชายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้บริหาร จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	N (คน)	ร้อยละ
ระหว่าง 18 - 25 ปี	0	0.00
ระหว่าง 26 - 33 ปี	0	0.00
ระหว่าง 34 - 42 ปี	1	20.00
ระหว่าง 43 - 50 ปี	1	20.00
ระหว่าง 51 - 59 ปี	0	0.00
60 ปีขึ้นไป	3	60.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ อายุในช่วงระหว่าง 34 - 42 ปี และอายุในช่วงระหว่าง 43 - 50 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้บริหาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1	20.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	0	0.00
ปริญญาตรี	4	80.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้บริหาร จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง

ตำแหน่ง	N (คน)	ร้อยละ
นายกเทศมนตรี	1	20.00
รองนายกเทศมนตรี	2	40.00
เลขานุการนายกเทศมนตรี	1	20.00
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	1	20.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ดำรงตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้บริหาร จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง (ปี)	N (คน)	ร้อยละ
1 ปี	0	0.00
2 ปี	5	100.00
3 ปี	0	0.00
4 ปี	0	0.00
5 ปี	0	0.00
6 ปี	0	0.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 2 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการตามความคิดเห็นของผู้บริหาร โดยหาค่าร้อยละเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ ด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากรด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านผลกระทบ สรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าความถี่และค่าร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการจัดเก็บภาษี
โดยรวมและรายด้าน

ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ		ความถี่	ร้อยละ
	เห็นด้วย	16	80.00
	ไม่เห็นด้วย	3	15.00
	ไม่แน่ใจ	1	5.00
รวม		20	100.00

ด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร		ความถี่	ร้อยละ
	เห็นด้วย	37	82.22
	ไม่เห็นด้วย	3	6.68
	ไม่แน่ใจ	5	11.1
รวม		45	100.00

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์		ความถี่	ร้อยละ
	เห็นด้วย	9	60.00
	ไม่เห็นด้วย	5	33.33
	ไม่แน่ใจ	1	6.67
รวม		15	100.00

ด้านงบประมาณ		ความถี่	ร้อยละ
	เห็นด้วย	26	86.67
	ไม่เห็นด้วย	0	0.00
	ไม่แน่ใจ	4	13.33
รวม		30	100.00

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านผลกระทบ		ความถี่	ร้อยละ
	เห็นด้วย	40	80.00
	ไม่เห็นด้วย	3	6.00
	ไม่แน่ใจ	7	14.00
รวม		50	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมเกือบทุกข้ออยู่ในระดับเฉลี่ยร้อยละ 80 ขึ้นไป เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านงบประมาณมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีเฉลี่ยมากที่สุด คือ 86.67 ส่วนด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 60

ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ

1. มีการเตรียมการและวางแผนล่วงหน้า		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	4	80.00
	ไม่เห็นด้วย	1	20.00
	ไม่แน่ใจ	0	0.00
รวม		5	100.00

2. มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	3	60.00
	ไม่เห็นด้วย	2	40.00
	ไม่แน่ใจ	0	0.00
รวม		5	100.00

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

3. ให้ความสำคัญกับโครงการที่จัดทำขึ้น			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		5	100.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		0	0.00
รวม			5	100.00

4. รับทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนินโครงการ			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		4	80.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		1	20.00
รวม			5	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คณะผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการเตรียมการของโครงการ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมีการเตรียมการและวางแผนล่วงหน้า ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 20.00 ข้อมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 40.00 ข้อให้ความสำคัญกับโครงการที่จัดทำขึ้น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 และข้อรับทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนินโครงการ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละของ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเขตราชการ ด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร

1. บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		4	80.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		1	20.00
รวม			5	100.00

2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		4	80.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		1	20.00
รวม			5	100.00

3. มีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสฝึกอบรม อบรมในด้านการจัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		5	100.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		0	00.00
รวม			5	100.00

4. บุคลากรมีความเสียสละ ทุ่มเท อุทิศเวลาให้กับทางราชการ			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		5	100.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		0	0.00
รวม			5	100.00

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

5. บุคลากรมีการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		4	80.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		1	20.00
รวม			5	100.00

6. บุคลากรปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ อย่างเคร่งครัด			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		4	80.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		1	20.00
รวม			5	100.00

7. มีการแก้ไขและปรับปรุงการทำงาน กรณีมีปัญหาในการปฏิบัติ งาน			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		5	100.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		0	0.00
รวม			5	100.00

8. จำนวนบุคลากรมีความเพียงพอกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		2	40.00
	ไม่เห็นด้วย		3	60.00
	ไม่แน่ใจ		0	00.00
รวม			5	100.00

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

9. บุคลากรให้ความสำคัญกับโครงการ		ความถี่	ร้อยละ
	เห็นด้วย	4	80.00
	ไม่เห็นด้วย	0	0.00
	ไม่แน่ใจ	1	20.00
รวม		5	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คณะผู้บริหาร มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอ เกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมูลบุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 ข้อมูลบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 ข้อมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสฝึกอบรม ศึกษานในด้านการจัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 ข้อมูลบุคลากรมีความเสียสละ ททุ่มเท อุทิศเวลาให้กับทางราชการ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 ข้อมูลบุคลากรมีการพัฒนาความรู้ อย่างสม่ำเสมอ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 ข้อมูลบุคลากรปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ อย่างเคร่งครัด ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 ข้อมีการ แก้ไขและปรับปรุงการทำงาน กรณีมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 ข้อจำนวนบุคลากรมีความเพียงพอกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนมากไม่เห็นด้วย ร้อยละ 60.00 เห็นด้วย ร้อยละ 40.00 และข้อมูลบุคลากรให้ความสำคัญกับโครงการ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.9 จำนวนและค่าร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษี นอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์

1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	3	60.00
	ไม่เห็นด้วย	2	40.00
	ไม่แน่ใจ	0	0.00
รวม		5	100.00

2. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	3	60.00
	ไม่เห็นด้วย	2	40.00
	ไม่แน่ใจ	0	0.00
รวม		5	100.00

3. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	3	60.00
	ไม่เห็นด้วย	1	20.00
	ไม่แน่ใจ	1	20.00
รวม		5	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คณะผู้บริหาร มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อเครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 40.00 ข้อเครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 40.00 ข้อเครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 20.00 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.10 จำนวนและค่าร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านงบประมาณ

1. มีการวางแผนการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	5	100.00
	ไม่เห็นด้วย	0	0.00
	ไม่แน่ใจ	0	0.00
รวม		5	100.00

2. งบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินโครงการ		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	4	80.00
	ไม่เห็นด้วย	0	0.00
	ไม่แน่ใจ	1	20.00
รวม		5	100.00

3. งบประมาณรายจ่ายมีความสอดคล้องกับรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	4	80.00
	ไม่เห็นด้วย	0	0.00
	ไม่แน่ใจ	1	20.00
รวม		5	100.00

4. ท่านสามารถบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	5	100.00
	ไม่เห็นด้วย	0	0.00
	ไม่แน่ใจ	0	0.00
รวม		5	100.00

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

5. งบประมาณที่ได้รับล่าช้า ไม่ทันต่อการดำเนินการ		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	4	80.00
	ไม่เห็นด้วย	0	00.00
	ไม่แน่ใจ	1	20.00
รวม		5	100.00

6. องค์กรบริหารส่วนตำบลของท่านมีการตั้งงบประมาณเพื่อช่วยเหลือและบริการประชาชนได้ตรงตามปัญหาและความต้องการของประชาชน		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	4	80.00
	ไม่เห็นด้วย	0	0.00
	ไม่แน่ใจ	1	20.00
รวม		5	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คณะผู้บริหาร มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านงบประมาณ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมีการวางแผนการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงงบประมาณขององค์กรบริหารส่วนตำบล ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 ข้องบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินโครงการ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 ข้องบประมาณรายจ่ายมีความสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบล ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 ข้อท่านสามารถบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 ข้องบประมาณที่ได้รับล่าช้า ไม่ทันต่อการดำเนินการ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจเห็น ร้อยละ 20.00 และข้อองค์กรบริหารส่วนตำบลของท่านมีการตั้งงบประมาณเพื่อช่วยเหลือและบริการประชาชนได้ตรงตามปัญหาและความต้องการของประชาชน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษี
นอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านผลกระทบ

1. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการมากขึ้น			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		3	60.00
	ไม่เห็นด้วย		1	20.00
	ไม่แน่ใจ		1	20.00
รวม			5	100.00

2. สามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นกว่าเดิม			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		3	60.00
	ไม่เห็นด้วย		1	20.00
	ไม่แน่ใจ		1	20.00
รวม			5	100.00

3. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		4	80.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		1	20.00
รวม			5	100.00

4. การให้การตอบรับในโครงการของประชาชน			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		3	60.00
	ไม่เห็นด้วย		1	20.00
	ไม่แน่ใจ		1	20.00
รวม			5	100.00

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

5. สามารถจัดเก็บภาษีจากกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		4	80.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		1	20.00
รวม			5	100.00

6. ประชาชนลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาที่เทศบาล			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		5	100.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		0	0.00
รวม			5	100.00

7. เทศบาลสามารถนำเงินภาษีมาพัฒนาได้มากขึ้น			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		5	100.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		0	0.00
รวม			5	100.00

8. สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้			จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย		5	100.00
	ไม่เห็นด้วย		0	0.00
	ไม่แน่ใจ		0	0.00
รวม			5	100.00

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

9. ประชาชนไม่ต้องเสียเงินค่าปรับโดยไม่จำเป็น		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	4	80.00
	ไม่เห็นด้วย	0	0.00
	ไม่แน่ใจ	1	20.00
รวม		5	100.00

10. ประชาชนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ดีขึ้น		จำนวน	ร้อยละ
	เห็นด้วย	4	80.00
	ไม่เห็นด้วย	0	0.00
	ไม่แน่ใจ	1	20.00
รวม		5	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า คณะผู้บริหาร มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ด้านผลกระทบ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการมากขึ้น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 20.00 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 ข้อสามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นกว่าเดิม ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 20.00 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 ข้อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 ข้อการให้การตอบรับในโครงการของประชาชน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 20.00 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 ข้อสามารถจัดเก็บภาษีจากกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 ข้อประชาชนลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาที่เทศบาล ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 ข้อเทศบาลสามารถนำเงินภาษีมาพัฒนาได้มากขึ้น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 ข้อสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 ข้อประชาชนไม่ต้องเสียเงินค่าปรับโดยไม่จำเป็น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00 และข้อประชาชนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ดีขึ้น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.00

4.2.3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ในการตอบแบบสอบถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยมีประเด็นหลัก ๆ ที่ผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี	ความถี่
1. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3
2. งบประมาณไม่เพียงพอกับการดำเนิน โครงการ	3
3. ประชาชน ไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร เพราะการประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง	2
4. ขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	2

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ที่มีความถี่สูงสุด คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมา คือ งบประมาณไม่เพียงพอกับการดำเนินโครงการ ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร เพราะการประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง และขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.13 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

รายการ	ความถี่
1. จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ	3
2. เพิ่มกรอบอัตรากำลังของบุคลากรให้เพียงพอต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ	2
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ อย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง	2
4. จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	2

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ที่มีความถี่สูงสุด คือ จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ รองลงมา คือ เพิ่มกรอบอัตรากำลังของบุคลากรให้เพียงพอต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง และจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับพนักงาน

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 23 คน ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดกอง/แผนก และอายุในการทำงาน สรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	N (คน)	ร้อยละ
ชาย	8	34.78
หญิง	15	65.22
รวม	23	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่เป็นพนักงานมากที่สุดเป็นเพศหญิง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 65.22 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 34.78

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	N (คน)	ร้อยละ
ระหว่าง 18 - 25 ปี	0	0.00
ระหว่าง 26 - 33 ปี	10	43.48
ระหว่าง 34 - 42 ปี	11	47.82
ระหว่าง 43 - 50 ปี	2	8.70
ระหว่าง 51 - 59 ปี	0	0.00
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	23	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อายุระหว่าง 34 - 42 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 47.82 รองลงมาคือ อายุระหว่าง ระหว่าง 26 - 33 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48 และอายุระหว่าง 43 - 50 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0	0.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	3	13.05
ปริญญาตรี	19	82.60
สูงกว่าปริญญาตรี	1	4.35
รวม	23	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวท./ปวส. มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.05 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามสังกัดกอง/แผนก

ตำแหน่ง	N (คน)	ร้อยละ
สำนักปลัด	7	30.43
กองวิชาการและแผนงาน	4	17.39
กองคลัง	6	26.08
กองช่าง	3	13.05
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	1	4.35
กองการศึกษา	1	4.35
กองสวัสดิการสังคม	1	4.35
รวม	23	100.00

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ปฏิบัติงานสังกัดกอง/แผนกสำนักปลัด มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 รองลงมา คือ กองคลัง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 26.08 กองวิชาการและแผนงาน มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 กองช่าง มีจำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.05 ส่วนกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา และกองสวัสดิการสังคมมีเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอายุในการทำงาน

อายุในการทำงาน	N (คน)	ร้อยละ
บรรจุยังไม่ถึง 1 ปี	0	0.00
1 - 5 ปี	9	39.13
6 - 10 ปี	9	39.13
11 - 15 ปี	2	8.69
16 - 20 ปี	3	13.05
21 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	23	100.00

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อายุในการทำงาน 1 - 5 ปี และ 6 - 10 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 รองลงมา คือ อายุในการทำงาน 16 - 20 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.05 และอายุในการทำงาน 11 - 15 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.69

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการประพฤติ ปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา และด้านผลกระทบ สรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี	N = 23		แปลผล
	μ	σ	
ด้านบุคลากร	3.53	0.28	มาก
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์	3.42	0.37	ปานกลาง
ด้านงบประมาณ	3.50	0.16	มาก
ด้านการประพฤติ ปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา	3.52	0.28	มาก
ด้านผลกระทบ	3.61	0.30	มาก
รวม	3.52	0.28	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.20 ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านบุคลากร

รายการ	N = 23		แปลผล
	μ	σ	
1. จำนวนบุคลากรมีเพียงพอกับการปฏิบัติ	3.34	0.34	ปานกลาง
2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.47	0.31	ปานกลาง
3. บุคลากรปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	3.56	0.32	มาก
4. มีการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษี	3.67	0.25	มาก
5. มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดและเสมอภาค	3.58	0.34	มาก
6. มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.64	0.32	มาก
7. บุคลากรสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี	3.45	0.12	ปานกลาง
8. บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	3.53	0.18	มาก
9. บุคลากรมีความเสียสละ ทุ่มเท อุทิศเวลาให้กับทางราชการ	3.62	0.35	มาก
10. บุคลากรมีการพัฒนาองค์ความรู้อย่างสม่ำเสมอ	3.41	0.31	ปานกลาง
รวม	3.53	0.28	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ มีการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษี รองลงมาคือ มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน บุคลากรมีความเสียสละ ทุ่มเท อุทิศเวลาให้กับทางราชการ มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดและเสมอภาค บุคลากรปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถและสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ บุคลากรสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น

คอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี บุคลากรมีการพัฒนาองค์ความรู้อย่างสม่ำเสมอ และจำนวนบุคลากรมีเพียงพอต่อการปฏิบัติ

ตารางที่ 4.21 ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์

รายการ	N = 23		แปลผล
	μ	σ	
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.43	0.20	ปานกลาง
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.47	0.57	ปานกลาง
3. เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว	3.36	0.34	ปานกลาง
รวม	3.42	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความทันสมัยทำให้การบริการรวดเร็ว

**ตารางที่ 4.22 ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร
สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
และนอกเวลาราชการ ด้านงบประมาณ**

รายการ	N = 23		แปลผล
	μ	σ	
1. มีงบประมาณพอเพียงต่อการดำเนินงาน	3.21	0.12	ปานกลาง
2. การตั้งงบประมาณรายจ่ายมีความสอดคล้องรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล	3.67	0.11	มาก
3. งบจัดสรรงบประมาณล่าช้า ไม่ทันดำเนินการ	3.54	0.15	มาก
4. มีการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล	3.56	0.25	มาก
รวม	3.50	0.16	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การตั้งงบประมาณรายจ่ายมีความสอดคล้องรายได้ของเทศบาล รองลงมา คือมีการวางแผนการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงงบประมาณของเทศบาล งบจัดสรรงบประมาณล่าช้าไม่ทันดำเนินการ และมีงบประมาณพอเพียงต่อการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.23 ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านการประพฤติ ปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา

รายการ	N = 23		แปลผล
	μ	σ	
1. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี	3.53	0.12	มาก
2. รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.32	0.24	ปานกลาง
3. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่	3.45	0.31	ปานกลาง
4. มีความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.61	0.34	มาก
5. เป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.73	0.36	มาก
6. ให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน	3.64	0.41	มาก
7. ให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.42	0.34	ปานกลาง
8. ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละต่อส่วนรวม	3.56	0.23	มาก
9. บริหารงานแบบมีส่วนร่วม	3.41	0.16	ปานกลาง
รวม	3.52	0.28	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านการประพฤติ ปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เฉลี่ยสูงที่สุด คือ เป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา รองลงมา คือ ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานมีความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละต่อส่วนรวม ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา บริหารงานแบบมีส่วนร่วม และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

**ตารางที่ 4.24 ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร
สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
และนอกเวลาราชการ ด้านผลกระทบ**

รายการ	N = 23		แปลผล
	μ	σ	
1. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการมากขึ้น	3.42	0.34	ปานกลาง
2. สามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นกว่าเดิม	3.73	0.31	มาก
3. ระยะเวลาของการดำเนินงานตามโครงการมีความเหมาะสม	3.65	0.37	มาก
4. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน	3.57	0.36	มาก
5. พนักงานต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น	3.67	0.24	มาก
6. ประชาชนให้การตอบรับในการดำเนินโครงการเป็นอย่างดี	3.43	0.25	ปานกลาง
7. ประชาชนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ดีขึ้น	3.54	0.29	มาก
8. สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้	3.87	0.21	มาก
รวม	3.61	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านผลกระทบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ รองลงมา คือ ให้สามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นกว่าเดิม พนักงานต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น ระยะเวลาของการดำเนินงานตามโครงการมีความเหมาะสม สร้างความเข้าใจ อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน ประชาชนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ดีขึ้น ประชาชนให้การตอบรับในการดำเนินโครงการเป็นอย่างดี และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการมากขึ้น

4.3.3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ

ในการตอบแบบสอบถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยมีประเด็นหลัก ๆ ที่ผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ

รายการ	ความถี่
1. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	7
2. งบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ	5
3. ขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4
4. เครื่องมือ อุปกรณ์ ไม่ทันสมัยทำให้การบริการเกิดความล่าช้า	3
5. ประชาชนไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	3

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ที่มีความถี่สูงสุด คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมา คือ งบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ ขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ ไม่ทันสมัยทำให้การบริการเกิดความล่าช้า และประชาชนไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

ตารางที่ 4.26 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

รายการ	ความถี่
1. เพิ่มกรอบอัตราให้มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	5
2. จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนิน โครงการ	5
3. จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมและทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4
4. จัดอบรมให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ ได้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในการชำระภาษีรายได้ประเภทต่าง ๆ	3

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ที่มีความถี่สูงสุด คือ เพิ่มกรอบอัตราให้มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ รองลงมา คือ จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมและทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน และจัดอบรมให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ ได้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในการชำระภาษีรายได้ประเภทต่าง ๆ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับประชาชน

4.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งอาศัยในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 331 คน ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพสรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	139	41.99
หญิง	192	58.01
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามของประชากรตัวอย่างในเทศบาลตำบลบ้านเป่า มากที่สุดเป็นเพศหญิง มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 58.01 รองลงมา เป็นเพศชาย มีจำนวน 139 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.99

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่าง 18 - 25 ปี	12	3.63
ระหว่าง 26 - 33 ปี	28	8.46
ระหว่าง 34 - 42 ปี	47	14.21
ระหว่าง 43 - 50 ปี	59	17.82
ระหว่าง 51 - 59 ปี	98	29.60
60 ปีขึ้นไป	87	26.28
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอายุระหว่าง 51 - 59 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.28 อายุระหว่าง 43 - 50 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.82 อายุระหว่าง 34 - 42 ปี มีจำนวน

47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.21 อายุระหว่าง 26 - 33 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.46 และอายุระหว่าง 18 - 25 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.63

ตารางที่ 4.29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	159	48.03
มัธยมศึกษาตอนต้น	83	25.09
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	65	19.64
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	16	4.83
ปริญญาตรี	6	1.81
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.60
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 48.03 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 25.09 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64 ระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.83 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.81 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.60

ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	19	5.74
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.60
เกษตรกร	248	74.92
ค้าขาย	32	9.68
รับจ้าง	24	7.25
อื่น ๆ	6	1.81
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ในจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 74.92 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 อาชีพรับจ้าง มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 อาชีพรับราชการ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.74 อาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.81 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.60

4.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.31 ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมและรายด้าน

รายการ	n = 331		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ	3.61	0.37	มาก
ด้านกระบวนการ	3.76	0.29	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.74	0.37	มาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับ	3.56	0.44	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.54	0.31	มาก
รวม	3.64	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.31 พบว่าประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ มีระดับประสิทธิภาพมากกว่าด้านอื่น ๆ

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาล ตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านการประชาสัมพันธ์ โครงการ

ข้อความ	n = 331		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. มีการประชาสัมพันธ์โครงการ การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ อย่างทั่วถึง	3.24	0.13	ปานกลาง
2. โครงการนี้ สามารถลดปัญหาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษีที่สำนักงานเทศบาล	3.97	0.21	มาก
3. ท่านสามารถชำระภาษีได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	3.46	0.31	มาก
4. โครงการนี้ สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง	3.56	0.51	มาก
5. ท่านได้รับรู้บทบาทและหน้าที่ของตนเองในการชำระภาษี มากขึ้น	3.64	0.45	มาก
6. ท่านใช้ระยะเวลาน้อยกว่าการไปชำระภาษีที่สำนักงานเทศบาลตำบล	3.76	0.61	มาก
รวม	3.61	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี เฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการนี้ สามารถลดปัญหาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษีที่สำนักงานเทศบาล รองลงมา คือ ท่านใช้ระยะเวลาน้อยกว่าการไปชำระภาษี ที่สำนักงานเทศบาลตำบล ท่านได้รับรู้บทบาทและหน้าที่ของตนเองในการชำระภาษีมากขึ้น โครงการนี้ สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ท่านสามารถชำระภาษีได้ตรงตามเวลาที่กำหนด และมีการประชาสัมพันธ์โครงการ การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการอย่างทั่วถึง

ตารางที่ 4.33 ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร
สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และ
นอกเวลาราชการ ด้านกระบวนการ

รายการ	n = 331		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. ให้บริการเป็นระบบและท่านได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.89	0.12	มาก
2. ให้การบริการไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม และเสมอภาค	4.02	0.24	มาก
3. ปริมาณเอกสาร หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอรับบริการ	3.67	0.35	มาก
4. มีแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล	3.36	0.45	ปานกลาง
5. มีขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.85	0.31	
รวม	3.76	0.29	มาก

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี เฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้การบริการไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม และเสมอภาค รองลงมา คือ ให้บริการเป็นระบบและท่านได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ปริมาณเอกสาร หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอรับบริการ และมีแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล

ตารางที่ 4.34 ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร
สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
และนอกเวลาราชการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	n = 331		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. บุคลากรของเทศบาลมีเพียงพอในการให้บริการ	3.42	0.31	ปานกลาง
2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถกับงานที่ปฏิบัติ	3.76	0.24	มาก
3. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว	3.67	0.45	มาก
4. บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	3.74	0.54	มาก
5. บุคลากรมีความสุภาพในการให้บริการ	3.79	0.34	มาก
6. บุคลากร ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเต็มใจให้บริการ	3.89	0.41	มาก
7. บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ	3.92	0.32	มาก
รวม	3.74	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี เฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ รองลงมา คือ บุคลากร ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเต็มใจให้บริการ บุคลากรมีความสุภาพในการให้บริการ บุคลากรมีความรู้ความสามารถกับงานที่ปฏิบัติ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และบุคลากรของเทศบาลมีเพียงพอในการให้บริการ

ตารางที่ 4.35 ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร
สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
และนอกเวลาราชการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ

รายการ	n = 331		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และรวดเร็ว	3.57	0.57	มาก
2. ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์	3.65	0.34	มาก
3. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้	3.45	0.41	มาก
รวม	3.56	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี เฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ รองลงมา คือ ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วนและรวดเร็ว และข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้

ตารางที่ 4.36 ค่าแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร
สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และ
นอกเวลาราชการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	n = 331		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. สถานที่สะอาด เรียบร้อย	3.53	0.32	มาก
2. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	3.20	0.21	ปานกลาง
3. มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ขณะรอ	3.34	0.35	ปานกลาง
4. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง มาติดต่อชำระภาษี	3.87	0.19	มาก
5. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.47	0.32	ปานกลาง
6. มีป้ายชี้ทาง แผ่นพับ ใ้อำนวยความสะดวก	3.54	0.41	มาก
7. ช่วงเวลาในการออกให้บริการมีความเหมาะสม	3.86	0.36	มาก
รวม	3.54	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี เฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อชำระภาษี รองลงมา คือ ช่วงเวลาในการออกให้บริการมีความเหมาะสม มีป้ายชี้ทาง แผ่นพับ ใ้อำนวยความสะดวกสถานที่สะอาด เรียบร้อย ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ มีบริการน้ำดื่มและหนังสือพิมพ์ขณะรอ และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ

4.4.3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ

ในการตอบแบบสอบถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยมีประเด็นหลัก ๆ ที่ผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.37 ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

รายการ	f (ความถี่)
1. การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มไม่สะดวก และเข้าใจยาก	23
2. ประชาสัมพันธ์โครงการ การจัดเก็บภาษี นอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน	15
3. จำนวนบุคลากรของเทศบาลที่ให้บริการไม่เพียงพอ	12
4. ที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการไม่เพียงพอ	9

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ที่มีความถี่สูงสุด คือ การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มไม่สะดวก และเข้าใจยาก รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์โครงการการจัดเก็บภาษี นอกสถานที่และนอกเวลาราชการไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน จำนวนบุคลากรของเทศบาลที่ให้บริการไม่เพียงพอ และที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการไม่เพียงพอ

ตารางที่ 4.38 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

รายการ	ความถี่
1. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตเทศบาลมีส่วนร่วมในการเสนอแนะงานด้านภาษี	15
2. ควรจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีให้กับประชาชน	14
3. ควรจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน	12
4. ควรจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในขณะที่มารอรับบริการ	11
5. ควรให้การช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย เช่น การผ่อนชำระภาษี	11
6. ควรให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	10

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตเทศบาลมีส่วนร่วมในการเสนอแนะงานด้านภาษี รองลงมา คือ ควรจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีให้กับประชาชน ควรจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ควรจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในขณะที่มารอรับบริการ ควรให้การช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย เช่น การผ่อนชำระภาษี และควรให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลา ราชการ เทศบาลตำบลบ้านเป่า เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการยกฐานะเป็นบาลตำบลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลประชาชนและใกล้ชิดกับประชาชนมากอีกองค์กรหนึ่ง อีกทั้งมีอิสระในการกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง รายได้ ซึ่งมีรายได้มาจากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ทางรัฐจัดสรรให้ และเทศบาลจัดเก็บเอง ปัจจุบันการบริหารจัดการในด้านการจัดเก็บภาษีอากรเป็นกลยุทธ์ที่จำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดองค์ความรู้อย่างถ่องแท้เพื่อจะสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีในเทศบาลให้มีศักยภาพ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษา “ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ” โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) โดยศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและผลงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากประชากร 2 กลุ่ม คือ

1. คณะผู้บริหารจำนวน 5 คน และพนักงานของเทศบาล จำนวน 23 คน รวมทั้งสิ้น 28 คน โดยการเลือกทั้งหมดเนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย

2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านเป่า จำนวน 331 ครัวเรือน (สุ่มตัวอย่าง ครัวเรือนละ 1 คน) โดยการสุ่มตัวอย่างง่ายด้วยตารางเลขสุ่มจากบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งจาก 1,926 ครัวเรือน

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน คือ

1.1 ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบันและระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

1.2 ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ ด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากรด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณและด้านผลกระทบ

1.3 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่

2. แบบสอบถามสำหรับพนักงาน แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน คือ

2.1 ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดกอง/แผนกและอายุในการทำงาน

2.2 ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการประพฤติกฎีปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาและด้านผลกระทบ

2.3 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่

3. แบบสอบถามสำหรับประชาชน แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน คือ

3.1 ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

3.2 ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น

รายด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร

1) ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารทั้งหมด 5 คน พบว่า เป็นเพศชายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนมากมีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.00 ส่วนมากดำรงตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี คิดเป็นร้อยละ 40.00 และมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 100.00

2) ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการเตรียมการและวางแผนล่วงหน้า ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ มวลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 ให้ความสำคัญกับโครงการที่จัดทำขึ้น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 และรับทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนินโครงการ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00

ด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 มีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสฝึกอบรม ดูงาน ในด้านการจัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 บุคลากรมีความเสียสละ ททุ่มเท อุทิศเวลาให้กับทางราชการ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 บุคลากรมีการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 บุคลากรปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ อย่างเคร่งครัด ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 มีการแก้ไขและปรับปรุงการทำงาน กรณีมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 จำนวนบุคลากรมีความ

เพียงพอกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนมากไม่เห็นด้วย ร้อยละ 60.00 และบุคลากรให้ความสำคัญกับโครงการ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 เครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัยทำให้การบริการรวดเร็ว ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00

ด้านงบประมาณ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีการวางแผนการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 งบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินโครงการ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 งบประมาณรายจ่ายมีความสอดคล้องกับรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ท่านสามารถบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 งบประมาณที่ได้รับล่าช้า ไม่ทันต่อการดำเนินการ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 และองค์การบริหารส่วนตำบลของท่านมีการตั้งงบประมาณเพื่อช่วยเหลือและบริการประชาชนได้ตรงตามปัญหาและความต้องการของประชาชน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00

ด้านผลกระทบ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการมากขึ้น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 สามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นกว่าเดิม ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 การให้การตอบรับในโครงการของประชาชน ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 60.00 สามารถจัดเก็บภาษีจากกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 ประชาชนลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาที่เทศบาล ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 เทศบาลสามารถนำเงินภาษีมาพัฒนาได้มากขึ้น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 100.00 ประชาชนไม่ต้องเสียเงินค่าปรับโดยไม่จำเป็น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00 และประชาชนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ดีขึ้น ส่วนมากเห็นด้วย ร้อยละ 80.00

3) ตอนที่ 3 เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เนื่องจากเป็นคำถามแบบปลายเปิด ดังนั้นคำตอบจึงมีหลากหลายและมีผู้ตอบแบบสอบถามหลายท่านที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็นในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นที่สำคัญเท่าที่ผู้ตอบหลายท่านให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี

1. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. งบประมาณไม่เพียงพอกับการดำเนินโครงการ
3. ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร เพราะการประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง
4. ขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ประเด็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ

1. จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับการดำเนินโครงการ
2. เพิ่มกรอบอัตรากำลังของบุคลากรให้เพียงพอกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ อย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง
4. จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

5.1.2 บทสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับพนักงาน

1) ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานทั้งหมด 23 คน พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.22 มีอายุระหว่าง 34 - 42 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.82 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.60 ปฏิบัติงานสังกัดกอง/แผนกสำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ 30.43 และส่วนมากมีอายุในการทำงาน 1 - 5 ปี และ 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.13

2) ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและโดยรวม ดังนี้

ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ข้อมูลบุคลากรมีความเสี่ยสละ ทุ่มเท อุทิศเวลาให้กับทางราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด และเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.58) บุคลากรปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.56) และบุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.53) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ด้านงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีงบประมาณพอเพียงต่อการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 3.21) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ด้านการประพุดติ ปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก คือ เป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา คือ ให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีความห่วงใยต่อผู้ได้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละต่อส่วนรวม (ค่าเฉลี่ย 3.56) ประพุดติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.42) บริหารงานแบบมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 3.41) และรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ด้านผลกระทบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ให้สามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นกว่าเดิม (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.67) ระยะเวลาของการดำเนินงานตามโครงการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) สร้างความเข้าใจ อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.57) ประชาชนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

3) ตอนที่ 3 เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เนื่องจากเป็นคำถามแบบปลายเปิด ดังนั้นคำตอบจึงมีหลากหลายและมีผู้ตอบแบบสอบถามหลายท่านที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็นในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นที่สำคัญเท่าที่ผู้ตอบหลายท่านให้ข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี

1. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
2. งบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ
3. ขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
4. เครื่องมือ อุปกรณ์ ไม่ทันสมัยทำให้การบริการเกิดความล่าช้า
5. ประชาชนไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

ประเด็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ

1. เพิ่มกรอบอัตราให้มีจำนวนบุคลากรเพียงพอกับการปฏิบัติงาน
2. จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ
3. จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมและทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน
4. จัดอบรมให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ ได้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในการชำระภาษีรายได้ประเภทต่าง ๆ

5.1.3 บทสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับประชาชน

1) ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 331 คน พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.01 มีอายุระหว่าง 51 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.60 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.03 และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 74.92

2) ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและโดยรวม ดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการ การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.24) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.36) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรของเทศบาลมีเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ด้านข้อมูลที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อชำระภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.87) ช่วงเวลาที่ในการ

ออกให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีป้ายชี้ทาง แผ่นพับ ใว้อำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.54) และสถานที่สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.53) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

3) ตอนที่ 3 เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เนื่องจากเป็นคำถามแบบปลายเปิด ดังนั้นคำตอบจึงมีหลากหลายและมีผู้ตอบแบบสอบถามหลายท่านที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็นในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นที่สำคัญเท่าที่ผู้ตอบหลายท่านให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี

1. การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มไม่สะดวก และเข้าใจยาก
2. ประชาสัมพันธ์โครงการ การจัดเก็บภาษี นอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือนจำนวนบุคลากรของเทศบาลที่ให้บริการไม่เพียงพอ
3. ที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการไม่เพียงพอ

ประเด็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ

1. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตเทศบาลมีส่วนร่วมในการเสนอแนะงานด้านภาษี
2. ควรจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีให้กับประชาชน
3. ควรจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
4. ควรจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในขณะมารอรับบริการ
5. ควรให้การช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย เช่น การผ่อนชำระภาษี
6. ควรให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.2.1 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ผลการวิจัย พบว่า ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะเครื่องมือ อุปกรณ์ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีจำนวนจำกัดและเคลื่อนย้ายออกนอกสถานที่ทำได้ลำบาก และงบประมาณในการจัดซื้อมีจำกัด ทำให้ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานไม่เป็นไป

ตามที่ควรจะเป็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการประเมินผลและการวิจัยเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติตามที่ **อรรถธรรม พรหมมะ** ได้กล่าวถึง สมรรถนะขององค์กรไว้ในตอนหนึ่งว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังซึ่งจะต้องมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอและเหมาะสม หากองค์กรใดมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอกับความต้องการแล้วก็จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ

5.2.2 ด้านมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัย พบว่าด้านการวางแผนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีภาระงานมาก ทำให้ไม่สามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ฉันทน์ บัวบาน** ที่กล่าวถึงการส่งเสริมกิจกรรมของกลุ่มองค์กรประชาชนและการส่งเสริมภูมิปัญญาชาวบ้านในท้องถิ่น การอบรมสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ครอบคลุมภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบนั้น จะต้องมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องโดยการใช้หอกระจายข่าว หรือที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านที่สามารถใช้ประกอบกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อย่างหลากหลาย

5.2.3 ด้านบุคลากร ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีเพียงพอกับการปฏิบัติมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับภาระงานที่มีมาก ทำให้ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **นิมิต จิระสันติการ** ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจะต้องมีจำนวนที่เพียงพอ มีความรู้ ความสามารถ มีการพัฒนาความรู้และศักยภาพให้เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถแก้ปัญหาทางด้านภาษีอากรให้กับบุคคลต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มมากขึ้น

5.2.4 ด้านการประพศุติ ปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัย พบว่า การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชามีประสิทธิภาพและการให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง **พิเชิต รอดทอง** ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ว่าคณะผู้บริหารที่มีภาวะความเป็นผู้นำนั้นเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคณะผู้บริหารกับสมาชิกที่เป็นไปด้วยดี และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ และเมื่อสมาชิกและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่น ศรัทธาในบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถของคณะผู้บริหารแล้วก็ย่อมเกิดความความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงตามมาด้วย

5.2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ บริการนำดื่ม หนังสือพิมพ์ขณระรอ และห้องน้ำไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ทำให้มี ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ได้ใช้สถานที่ภายนอก เช่น ศาลาประชาคม วัด หรือโรงเรียน ประจำหมู่บ้าน ทำให้ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลา ราชการ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโดยรวมและรายด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ ด้านความรู้ ความสามารถของ บุคลากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านผลกระทบ พบว่า ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ร้อยละ 86.67

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตาม โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลา ราชการ ตามความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมและรายด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการประพฤติ ปฏิบัติตนของ ผู้บังคับบัญชา และด้านผลกระทบ พบว่า ด้านผลกระทบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.61 (ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (0.30) อยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตร สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลา ราชการ ตามความคิดเห็นของประชาชนโดยรวมและรายด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านข้อมูล ที่ได้รับ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.76 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (0.29) อยู่ในระดับมาก

เมื่ออภิปรายเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การสอดคล้องกับแนวคิดของ **วิลเลียม (Williams อ้างถึงใน อรรถธรรม พรหมมะ)** ได้เสนอตัวแบบเชิงจัดการ (The Management Model) ซึ่งให้ความสำคัญขีดความสามารถขององค์กร โดยกล่าวว่า สมรรถนะขององค์การมีผลต่อการนำ นโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ ถ้าองค์กรมีสมรรถนะสูง การนำนโยบายไปปฏิบัติย่อม ประสบผลสำเร็จและถ้าองค์กรมีสมรรถนะต่ำ การนำนโยบายปฏิบัติย่อมประสบความล้มเหลว โดย พิจารณาได้จากความเหมาะสม โครงสร้างองค์การ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรและความรู้ ความสามารถของบุคลากร โดยที่ความสามารถในการทำงานของบุคลากรจะต้องขึ้นอยู่กับการที่

บุคลากรขององค์กรนั้น ๆ มีขวัญและกำลังใจที่ดีด้วย โดยที่บุคลากรขององค์กร คือ ผู้ที่ทำให้
องค์กรมีสมรรถนะและเกิดประสิทธิผลด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการ
จัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ซึ่งได้จากวิเคราะห์
ข้อมูลในแบบสอบถาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

- 1) ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ ควรมีประชาสัมพันธ์
โครงการ การจัดเก็บภาษี นอกสถานที่และนอกเวลาราชการ อย่างต่อเนื่องให้ทั่วถึงทุกครัวเรือน
และควรจัดอบรมให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ ได้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในการ
ชำระภาษีรายได้ประเภทต่าง ๆ
- 2) ด้านบุคลากร ควรเพิ่มกรอบอัตราให้มีจำนวนบุคลากรเพียงพอกับการปฏิบัติงาน
และการบริการประชาชนในพื้นที่
- 3) ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ควรจัดหา เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยมาใช้ให้เพียงพอ
กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานและเพื่ออำนวยความสะดวกในขณะมารอรับบริการ
- 4) ด้านกระบวนการ ควรมีการชี้แจงการกรอกแบบฟอร์มเพื่อให้เข้าใจง่าย และ
จัดเตรียมปริมาณเอกสาร หลักฐานที่ใช้ประกอบการให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้ขอรับบริการ
- 5) ด้านการประพฤติ ปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา ต้องเป็นผู้นำที่ยอมรับความ
คิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม
และเป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ผู้บริหารควรอำนวยความสะดวก ส่งเสริมและ
ให้กำลังใจแก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือเวลาราชการ
- 6) ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ควรจัดหาที่นั่งพัก มีบริการน้ำดื่ม และ
หนังสือพิมพ์ขณะรอ มีป้ายชี้ทาง แผ่นพับ ไว้อำนวยความสะดวก และจัดทำห้องที่น้ำสะอาดและ
เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อราชการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้าน
อื่น ๆ นอกเหนือจากด้านการจัดเก็บภาษีของ ตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

2) ควรมีการศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาล ตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากด้านการจัดเก็บ ภาษี เช่น ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณเทศบาล เป็นต้น



บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. **คู่มือการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น, 2550.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. **การใช้ SPSS FOR WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ., 2545.
- จารุวรรณ รอมมาลี. "ประสิทธิผลในการดำเนินงานของกองทุนประกันสังคมภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. และ พ.ศ. 2537 : ศึกษาเปรียบเทียบสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา". **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- ชุบ กาญจนประการ. **รัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : มงคลการพิมพ์, 2510.
- ชลีพร สุสุวรรณ. **พจนานุกรมฉบับนักเรียน**. กรุงเทพมหานคร : อักษรพัฒนา, 2547.
- ดิน ปรัชญาพทธี. **"ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์"**. กรุงเทพมหานคร : ศักดิ์โสภากการพิมพ์, 2528.
- เทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ. **แผนพัฒนาสามปี ประจำปี พ.ศ.2550 - 2552**.
- นวม สงวนทรัพย์. **ตำรวจจิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : โอ เอส พริ้นติ้งเฮ้า, 2535.
- นิมิต จีวะสันติการ. **การภาษีอากร**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์พิมพ์พลชัย, 2527.
- ประชุม รอดประเสริฐ. **การบริหารโครงการ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2539.
- พระราชบัญญัติเทศบาล. พ.ศ. 2496. (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543). **รวมกฎหมายท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สกายบุคส์, 2543.
- เยาวดี ราชชัยกุลวิบูลย์ศรี. **การประเมินโครงการ แนวทางและแนวปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- รัชนา สานติยานนท์ และคณะ. **รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542**. กรุงเทพมหานคร : บ. นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่นเปรียบเทียบ : อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2541.

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, “ขีดความสามารถในการบริหารงานพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลใน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” **ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต**. (บัณฑิตวิทยาลัย :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2531.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **ปริยัติกษิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ. ศัพท์การบริหาร. เอกสารทางวิชาการ,**
2538.
- สมคิด บางโม. **ภาษีอากรธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด, 2548.
- สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2521.
- _____. **การบริหารพระนคร**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2549.
- สร้อยตระกูล (ดีวานนท์) อรรถมานะ. **พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพ
มหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- สำนักงาน ก.พ. **โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน ก.พ..
2538.
- สุทิน ศรีโมรา, **การวิจัยทางการศึกษา**, กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เตอร์การพิมพ์, 2548.
- สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, กรมการปกครอง. **กระทรวงมหาดไทย. กฎหมายและระเบียบ
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทบพิตรการพิมพ์ จำกัด, 2542.
- อรพินท์ สพโชคชัยและคณะ. **แนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้สำหรับการ
บริหารงานส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย,
2543.
- อรัศธรรม พรหมมะ. **เทคนิคการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เอกสารทาง
วิชาการคณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537.
- _____. **แนวคิดด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติกับการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงอธิบาย**.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.

2. เว็บไซต์

- ปรวีร์ พันธนิยะ “**ประสิทธิผลของนโยบายโครงการสวนสาธารณะของกรมชนารักษ์**”. 1 พฤษภาคม
2549.
<http://www.ru.ac.th (28 May 2008).

3. รายงานการวิจัย

- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี. “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า, 2544.
- ศุภศิษย์ หล้ากอง และคณะ. “โครงการ การเพิ่มศักยภาพของชุมชนในการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนของ อบต. หนองปลาสะวาย อำเภอป่าไผ่ จังหวัดลำพูน”. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สภาวิจัยแห่งชาติ, 2543.

4. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

- จิรศักดิ์ สัจเจริญ**. ทำการศึกษาถึงบทบาทของประชาชนในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอป่าไผ่ จังหวัดลำพูน. **การค้นคว้าแบบอิสระ**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- ฉิ้น บัวบาน. “ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อบทบาทการส่งเสริมการศึกษาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพัทลุง”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณสงขลา, 2543.
- ชนากานต์ วิริยะเกียรติ. “ความสามารถทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- ดำรงศักดิ์ แก้วเพ็ง. “การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.
- ทัศนีย์ ศรียานนท์. “การศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาคมในการบริหาร เพื่อพัฒนาตำบลเสริมได้”. **วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544.
- นพดล มุขมา. “การศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาคมในการบริหารเพื่อพัฒนาตำบลปากน้ำ”. **วิทยานิพนธ์สาขาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544.
- นภาศรี ขำเมฆ. “การศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาคมในการบริหารเพื่อพัฒนาตำบลสาวชะโงก”. **วิทยานิพนธ์สาขาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544.

- นิตย์ เบ็ญจางคประเสริฐ. “ความสามารถในการบริหารงบประมาณของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนราธิวาส”. **วิทยานิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- นิมิต มั่นจันทร์. “การประเมินการฝึกอบรมหลักสูตรนักเรียนพลตำรวจ: ศึกษากรณีโรงเรียนตำรวจภูธร 7 จังหวัดนครปฐม”. **ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- ปทุม ปียากุล. “การศึกษาการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา เขตปฏิบัติการทางการศึกษาที่ 1 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.
- ผ่องพรรณ จันทร์กระจ่าง. “การศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาคมในการบริหารเพื่อพัฒนา ตำบลเสม็ดใต้”. **วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนคูสิต, 2544.
- พาลี อนันตชัย. “ปัญหาความต้องการในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2544.
- พิชญาภรณ์ ศรีชัยรัตน์. “การประเมินผลแท็กซี่เสรี”. **วิทยานิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- พิชิต รอดทอง. “ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อภาวะผู้นำของประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา”. **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2544.
- พิบูลย์พันธ์ สาทอง. “การศึกษาบทบาทด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
- พิพัฒน์ เอกภาพันธ์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายเงินอุดหนุนหมู่บ้านของคณะกรรมการอาสาพัฒนาป้องกันตนเอง (กม.อพป.)”. **ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล. “ทัศนคติต่องานพัฒนาชุมชนเขตชานเมืองและการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในเขตจังหวัดนครปฐม”. **วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

ยุพิน เอี่ยมมอสาหะ. ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. **ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

วราภรณ์ ภาตั้งใจจริง. “การมีส่วนร่วมของผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการศึกษาของโรงเรียนในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศึกษากรณี ตำบลเสม็ดเหนือ อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544.

วินัย โตเจริญ. “บทบาทของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล”. **ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.

สนิท ศิริวงศ์. ศึกษาประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหาความยากจนความยากจนของเทศบาลตำบลท่าลี่ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย. **สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

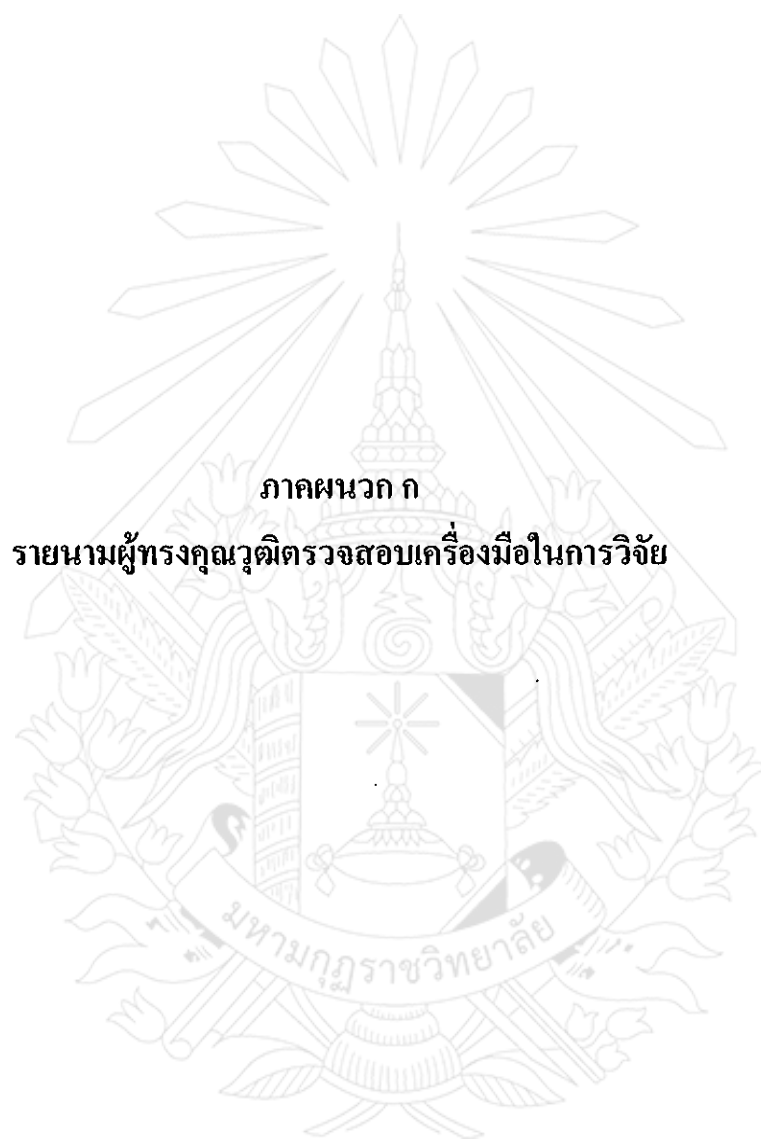
สมปอง ดอกรัก. “การศึกษารับรู้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โดยประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง ตำบลปากน้ำ อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา”. **วิทยานิพนธ์สาขาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544.

สุริยาวัช. การประเมินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษา หมู่บ้านท่าศาลาของตำบลหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. **สารนิพนธ์การจัดการและการประเมินโครงการมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.

อุปถัมภ์ ปฏิทัศน์. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดยะลา”. **ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

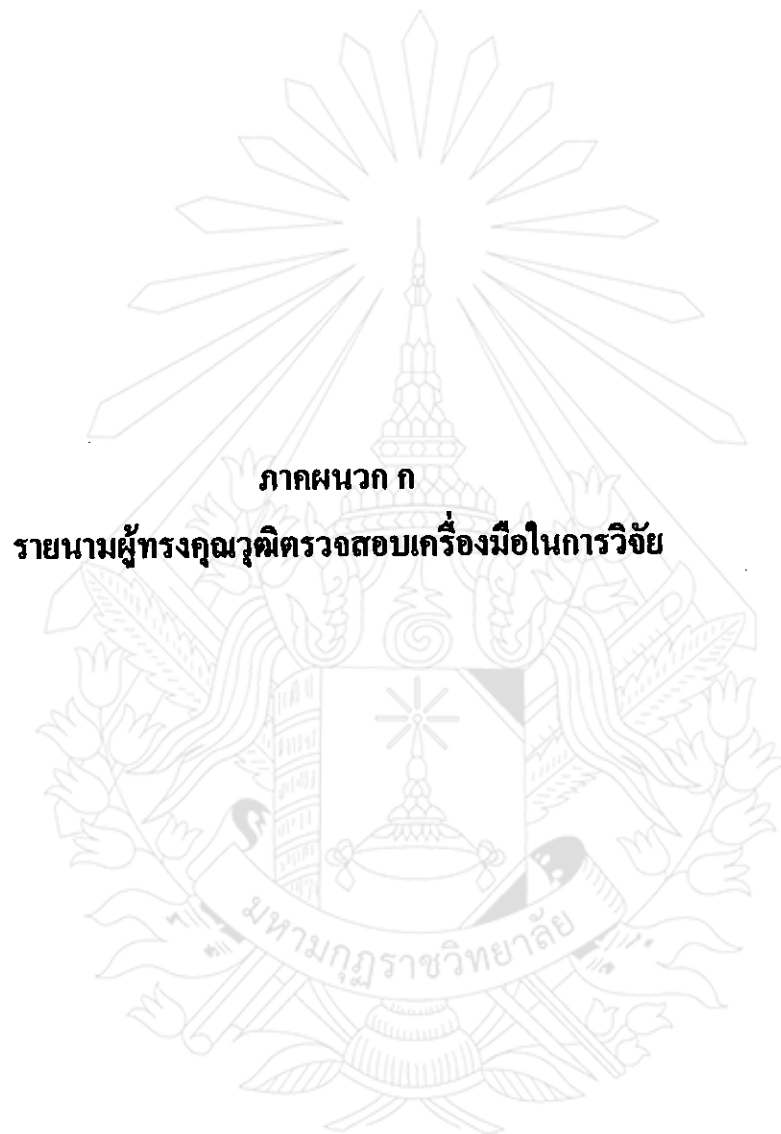


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไชยวุฒิ มนตรีรักษ์

การศึกษา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ชีววิทยา)
ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

2. ดร.บุญธรรม ทองยา

การศึกษา รัฐศาสตร์คุษภักดิ์บัณฑิต
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง

3. ศิบตำรองเอก สวัสดิ์ หล้าทุม

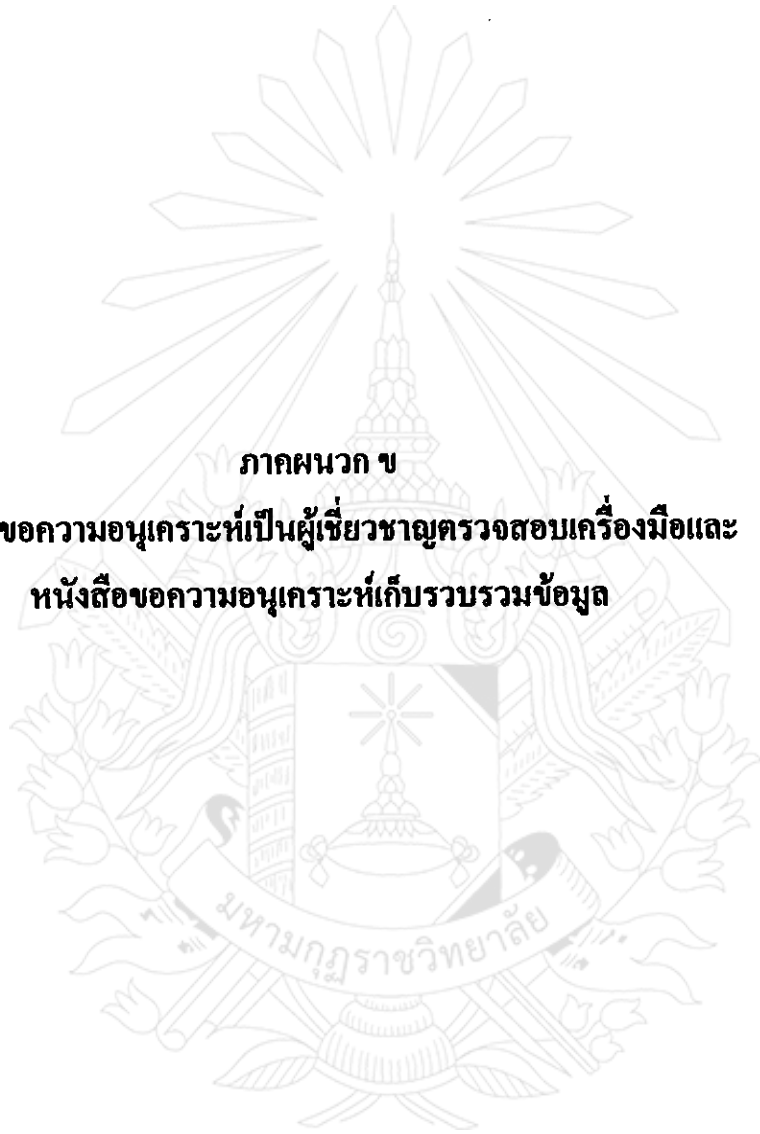
การศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
ตำแหน่งปัจจุบัน รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์
จังหวัดชัยภูมิ

4. นายสุรพล พรหมกุล

การศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง

5. นายสมพบ อุกประโคน

การศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือและ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ 6016(2.2)/ว ๐ ๕๕๕



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ

ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000

โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

10 กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร ศศ. ไชยวุฒิ มนตรีรักษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

1 ชุด

ด้วยนางสาวสุชี ตาปราบ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่น
ที่ 2/2548 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง
ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยมี
ดร.สุรพงษ์ พันชะโก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และศศ.ภาสกร ดอกจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ใน
การทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการ
รวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมี
ประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบ
แบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบและให้ความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนทร)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ที่ ศธ 6016(2.2) /ว



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

10 กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร นายสุรพล พรหมกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม 1 ชุด

ด้วยนางสาวสุชี ดาปราบ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่น
ที่ 2/2548 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง
ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยมี
ดร.สุรพงษ์ พันชะโก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.ภาสกร ดอกจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ใน
การทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการ
รวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมี
ประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบ
แบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
จึงเจริญพรมาเพื่อทราบและให้ความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

ที่ ศธ 6016(2.2) /ว



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

10 กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร นายสมพบ อุกระโคน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

1 ชุด

ด้วยนางสาวสุชี ตาปราบ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสตร์การปกครอง รุ่น
ที่ 2/2548 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง
ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยมี
ดร.สุรพงษ์ พันชะโก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.ภาสกร ดอกจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ใน
การทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการ
รวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมี
ประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบ
แบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
จึงเจริญพรมาเพื่อทราบและให้ความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

6016(2.2) / 7054



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

10 กุมภาพันธ์ 2551

ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม

ขอพร สิบตำรวจเอกสวัสดิ์ หล้าทุม

ที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

1 ชุด

ด้วยนางสาวสุชี คาปราบ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาตร์การปกครอง รุ่นที่ 2/2548
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่องประสิทธิภาพในการ
ดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยมี ดร.สุรพงษ์ พันชะโก
นอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.ภาสกร คอกจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้
จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลมหาวิทยาลัยฯ
พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์
ใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ที่ ศร 6016(2.2) /ว095



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร.(042) 814616 โทรสาร (042) 830686

25 กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขออนุญาตเอกราชที่เก็บรวบรวมข้อมูล

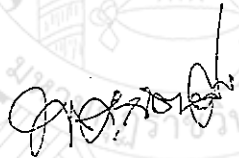
เจริญพร ~~นางสาวสุวิมล~~ ~~นางสาวสุวิมล~~ ~~นางสาวสุวิมล~~

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามการวิจัย 1 ชุด

ด้วยนางสาวสุวิมล ตาปราบ นักศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาเอกรัฐศาสตร์การปกครอง
รุ่นที่ 2/2548 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง มีความประสงค์จะขออนุญาต
เอกราชที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำสารนิพนธ์ เรื่องประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาตาม
หลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตเอกราชที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากท่านเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์ และหวัง
เป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

ขอเจริญพร


(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม (สำหรับผู้บริหาร)
เรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัด
ชัยภูมิ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย
 - 2.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษีตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ครอบคลุม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ ด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านผลกระทบ
 - 2.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
3. โปรดตอบแบบสอบถาม ตามคำชี้แจงที่เขียนไว้ในแต่ละตอนและตามสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุดทุกข้อ ทั้งนี้เพราะข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ต่อไป
4. คำตอบของท่านทุกข้อ ผู้วิจัยถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

สุชี ตาปราบ

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง และตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ระหว่าง 18 - 25 ปี

() ระหว่าง 26 - 33 ปี

() ระหว่าง 34 - 42 ปี

() ระหว่าง 43 - 50 ปี

() ระหว่าง 51 - 59 ปี

() 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวท./ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

() นายกเทศมนตรี

() รองนายกเทศมนตรี

() เลขานุการนายกเทศมนตรี

() ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

5. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

() 1 ปี

() 2 ปี

() 3 ปี

() 4 ปี

() 5 ปี

() 6 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง และตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น		
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
ด้านประชาสัมพันธ์และการเตรียมการของโครงการ			
1. มีการเตรียมการและวางแผนล่วงหน้า			
2. มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง			
3. ให้ความสำคัญกับ โครงการที่จัดทำขึ้น			
4. รับทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนิน โครงการ			
ด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร			
1. บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน			
2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน			
3. มีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ในด้านการจัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ			
4. บุคลากรมีความเสียสละ ททุ่มเท อุทิศเวลาให้กับทางราชการ			
5. บุคลากรมีการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ			
6. บุคลากรปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ อย่างเคร่งครัด			
7. มีการแก้ไขและปรับปรุงการทำงาน กรณีมีปัญหาในการปฏิบัติงาน			
8. จำนวนบุคลากรมีความเพียงพอกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
9. บุคลากรให้ความสำคัญกับ โครงการ			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์			
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน			
2. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน			
3. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว			

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น		
	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
ด้านงบประมาณ			
1. มีการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล			
2. งบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินโครงการ			
3. งบประมาณรายจ่ายมีความสอดคล้องกับรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล			
4. ท่านสามารถบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้			
5. งบประมาณที่ได้รับล่าช้า ไม่ทันต่อการดำเนินการ			
6. องค์การบริหารส่วนตำบลของท่านมีการตั้งงบประมาณเพื่อช่วยเหลือและบริการประชาชนได้ตรงตามปัญหาและความต้องการของประชาชน			
ด้านผลกระทบ			
1. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการมากขึ้น			
2. สามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นกว่าเดิม			
3. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน			
4. การให้การตอบรับในโครงการของประชาชน			
5. สามารถจัดเก็บภาษีจากกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น			
6. ประชาชนลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาที่เทศบาล			
7. เทศบาลสามารถนำเงินภาษีมาพัฒนาได้มากขึ้น			
8. สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้			
9. ประชาชนไม่ต้องเสียเงินค่าปรับโดยไม่จำเป็น			
10. ประชาชนเข้าใจบทบาท และหน้าที่ดีขึ้น			

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1. ท่านคิดว่าการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ตาม โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลา ราชการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลของท่านมีปัญหาและอุปสรรค ในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่ามีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่กล่าวมาแล้ว (ในข้อ 1) อย่างไร

.....

.....

.....

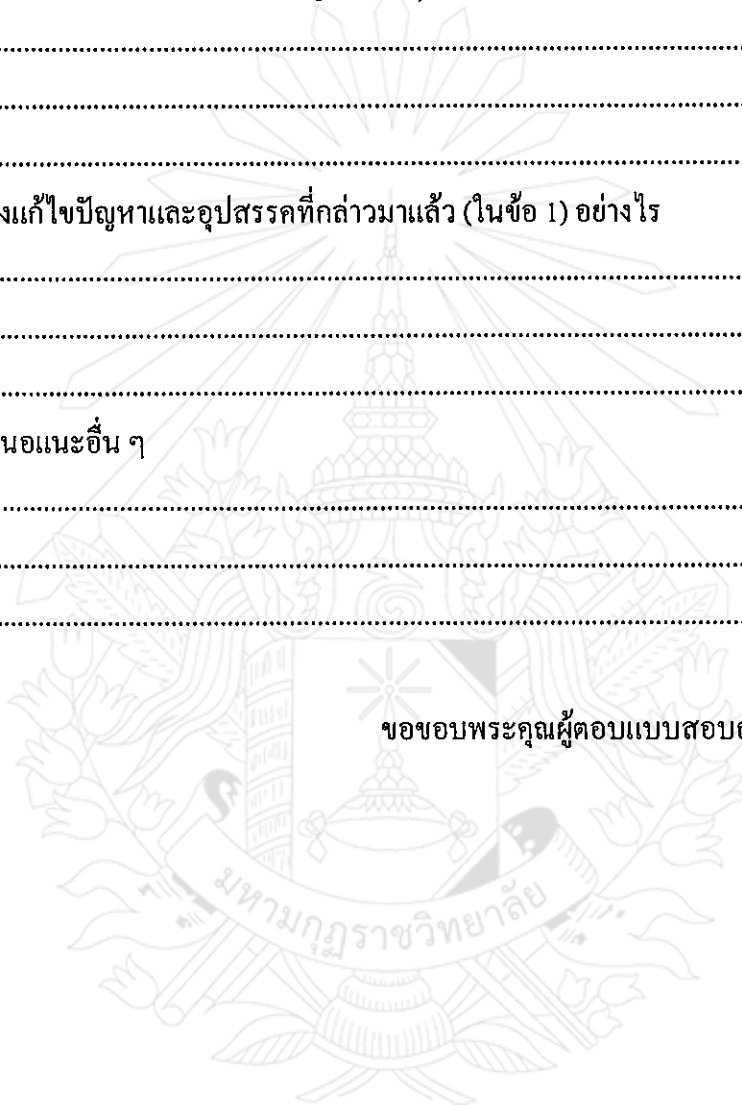
3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน



แบบสอบถาม (สำหรับพนักงาน)**เรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัด
ชัยภูมิ****คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม**

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ 2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

2.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ครอบคลุม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการประพฤติ ปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา และด้านผลกระทบ

2.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

3. โปรดตอบแบบสอบถาม ตามคำชี้แจงที่เขียนไว้ในแต่ละตอนและตามสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุดทุกข้อ ทั้งนี้เพราะข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ต่อไป

4. คำตอบของท่านทุกข้อ ผู้วิจัยถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

สุชี ตาปราบ

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง และตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ระหว่าง 18 - 25 ปี	<input type="checkbox"/> ระหว่าง 26 - 33 ปี
<input type="checkbox"/> ระหว่าง 34 - 42 ปี	<input type="checkbox"/> ระหว่าง 43 - 50 ปี
<input type="checkbox"/> ระหว่าง 51 - 59 ปี	<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวท./ปวส.
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
4. สังกัดกอง/แผนก

<input type="checkbox"/> สำนักปลัด	<input type="checkbox"/> กองวิชาการและแผนงาน
<input type="checkbox"/> กองคลัง	<input type="checkbox"/> กองช่าง
<input type="checkbox"/> กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	<input type="checkbox"/> กองการศึกษา
<input type="checkbox"/> กองสวัสดิการสังคม	
5. อายุในการทำงาน

<input type="checkbox"/> บรรลุยังไม่ถึง 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1 - 5 ปี
<input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี	<input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี
<input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี	<input type="checkbox"/> 21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ตามสภาพความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับของสภาพปัญหาต่างๆ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานน้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร					
1. จำนวนบุคลากรมีเพียงพอกับการปฏิบัติ					
2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
3. บุคลากรปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
4. มีการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษี					
5. มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด และเสมอภาค					
6. มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
7. บุคลากรสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี					
8. บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
9. บุคลากรมีความเสียสละ ททุ่มเท อุทิศเวลา ให้กับทางราชการ					
10. บุคลากรมีการพัฒนาองค์ความรู้ อย่างสม่ำเสมอ					
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์					
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
3. เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว					
ด้านงบประมาณ					
1. มีงบประมาณพอเพียงต่อการดำเนินงาน					
2. การตั้งงบประมาณรายจ่ายมีความสอดคล้อง รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล					
3. งบจัดสรรงบประมาณล่าช้า ไม่ทันดำเนินการ					
4. มีการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึง งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านการประพฤติ ปฏิบัติคนของผู้บังคับบัญชา					
1. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี					
2. รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
3. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่					
4. มีความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5. เป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชา					
6. ให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน					
7. ให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชา					
8. ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละต่อส่วนรวม					
9. บริหารงานแบบมีส่วนร่วม					
ด้านผลกระทบ					
1. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการมากขึ้น					
2. สามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นกว่าเดิม					
3. ระยะเวลาของการดำเนินงานตามโครงการมีความเหมาะสม					
4. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน					
5. พนักงานต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น					
6. ประชาชนให้การตอบรับในการดำเนินโครงการเป็นอย่างดี					
7. ประชาชนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ดีขึ้น					
8. สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1. ท่านคิดว่าการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ตาม โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลา
ราชการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลของท่านมีปัญหาและอุปสรรค ในด้านใดบ้าง

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

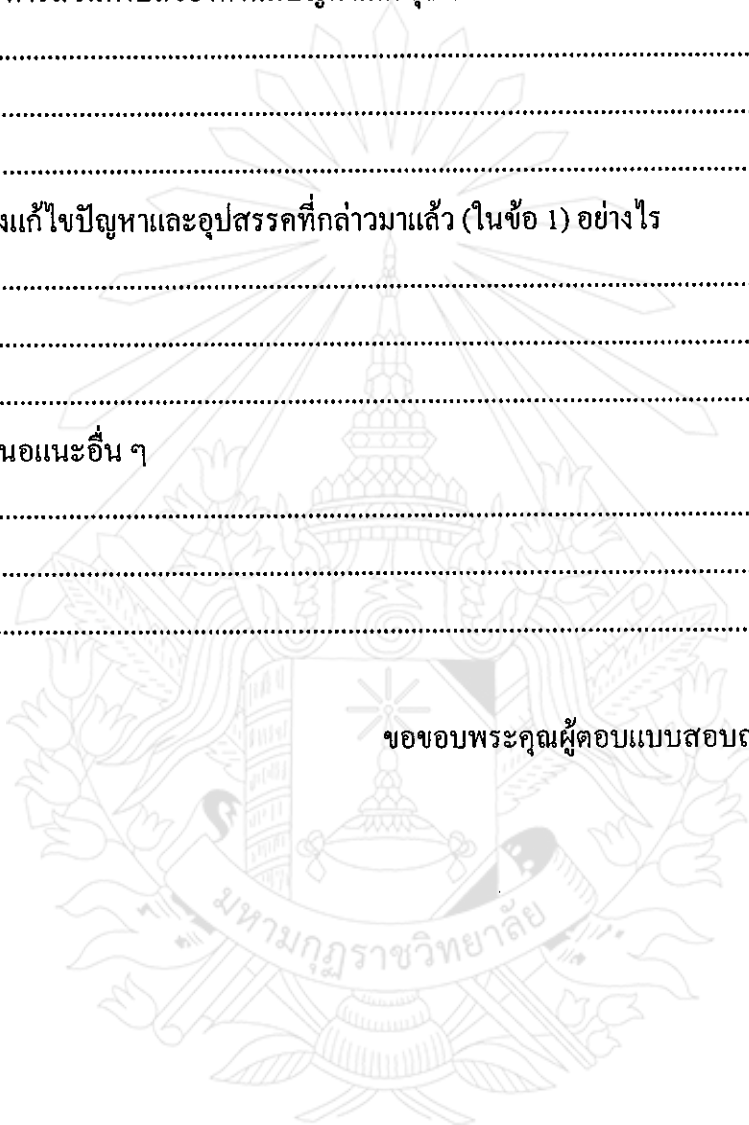
2. ท่านคิดว่ามีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่กล่าวมาแล้ว (ในข้อ 1) อย่างไร

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

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

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

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน



แบบสอบถาม (สำหรับประชาชน)**เรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ****คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม**

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ 2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

2.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ครอบคลุม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์ โครงการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

3. โปรดตอบแบบสอบถาม ตามคำชี้แจงที่เขียนไว้ในแต่ละตอนและตามสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุดทุกข้อ ทั้งนี้เพราะข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ต่อไป

4. คำตอบของท่านทุกข้อ ผู้วิจัยถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

สุชี ตาปราว

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง และตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ระหว่าง 18 - 25 ปี

() ระหว่าง 26-33 ปี

() ระหว่าง 34 - 42 ปี

() ระหว่าง 43-50 ปี

() ระหว่าง 51 - 59 ปี

() 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวท./ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() รับราชการ

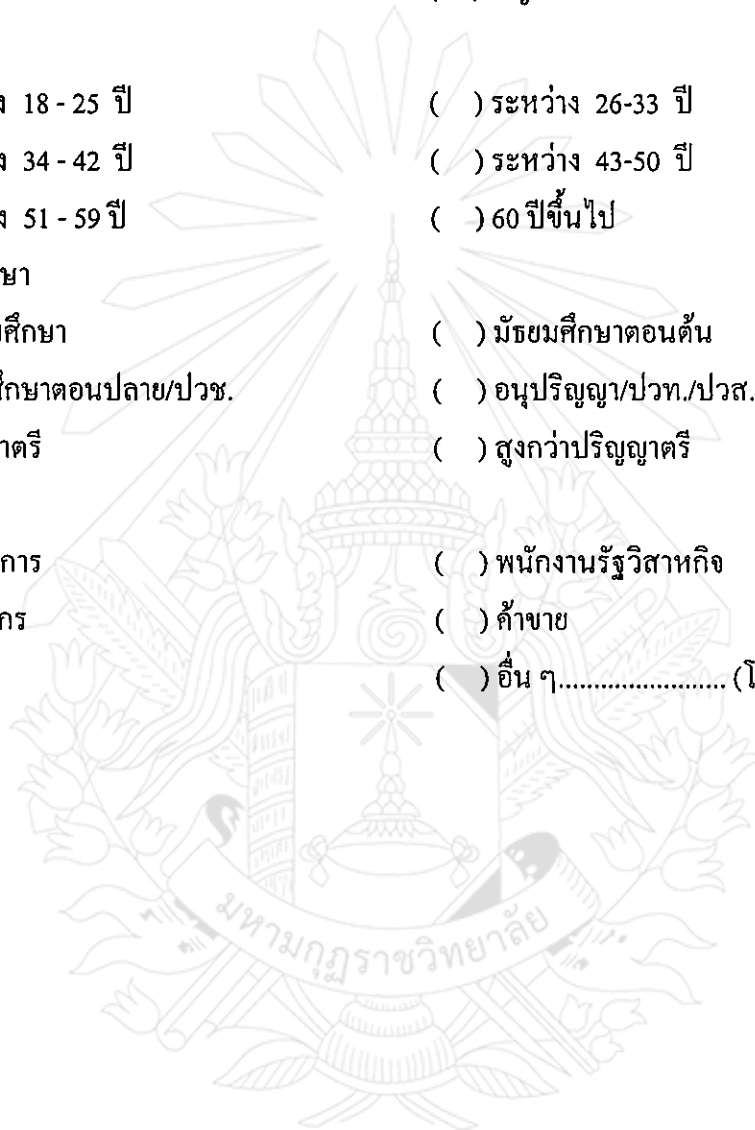
() พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() เกษตรกร

() ค้าขาย

() รับจ้าง

() อื่น ๆ..... (โปรดระบุ)



ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ตามสภาพความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับของสภาพปัญหาต่างๆ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานน้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์โครงการ การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการอย่างทั่วถึง					
2. โครงการนี้ สามารถลดปัญหาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษีที่สำนักงานเทศบาล					
3. ท่านสามารถชำระภาษีได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
4. โครงการนี้ สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง					
5. ท่านได้รับรู้บทบาทและหน้าที่ของตนเองในการชำระภาษี มากขึ้น					
6. ท่านใช้ระยะเวลาน้อยกว่าการไปชำระภาษีที่สำนักงานเทศบาลตำบล					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการ					
1. ให้บริการเป็นระบบและท่านได้รับความสะดวกรวดเร็ว					
2. ให้การบริการไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม และเสมอภาค					
3. ปริมาณเอกสาร หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอรับบริการ					
4. มีแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล					
5. มีขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
1. บุคลากรของเทศบาลมีเพียงพอในการให้บริการ					
2. บุคลากรมีความรู้ความสามารถกับงานที่ปฏิบัติ					
3. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว					
4. บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
5. บุคลากรมีความสุภาพในการให้บริการ					
6. บุคลากร ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเต็มใจให้บริการ					
7. บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ					
ด้านข้อมูลที่ได้รับ					
1. ข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย ถูกต้อง ชัดเจนครบถ้วนและรวดเร็ว					
2. ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์					
3. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่สะอาด เรียบร้อย					
2. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ					
3. มีบริการนำดื่ม หนังสือพิมพ์ฟรี					
4. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง มาติดต่อชำระภาษี					
5. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ					
6. มีป้ายชี้ทาง แผ่นพับ ไว้อำนวยความสะดวก					
7. ช่วงเวลาที่ในการออกให้บริการมีความเหมาะสม					



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1. ท่านคิดว่าการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ตาม โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลของท่านมีปัญหาและอุปสรรค ในด้านใดบ้าง

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

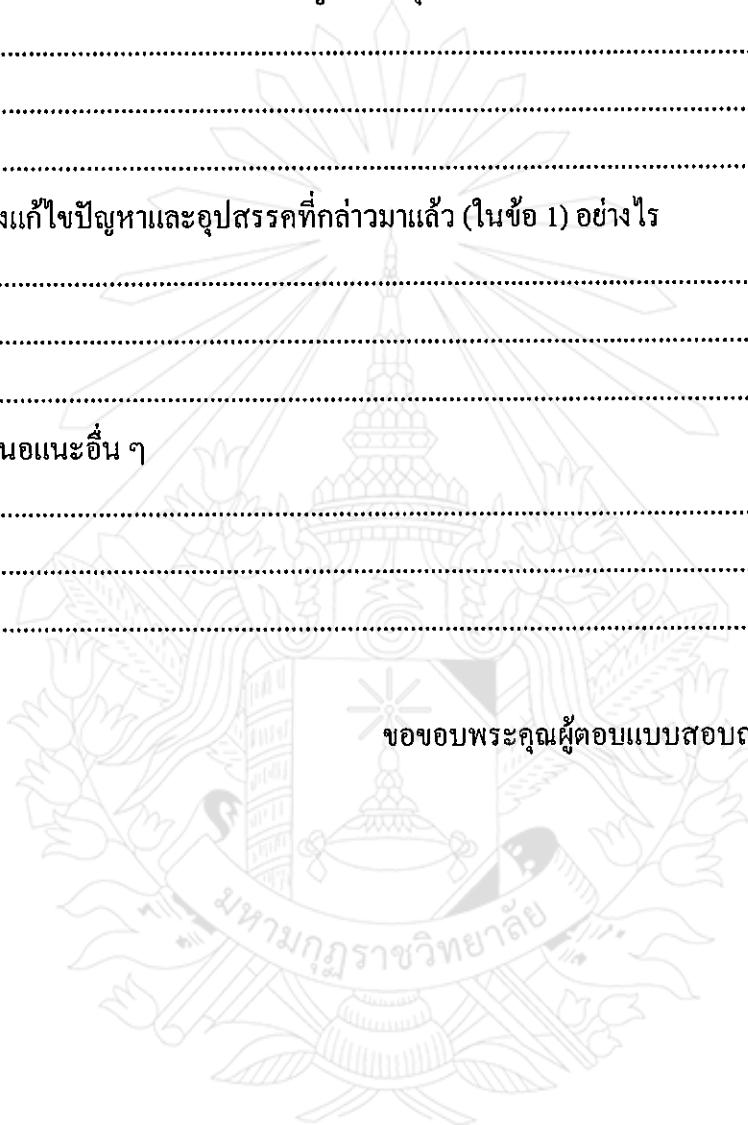
2. ท่านคิดว่ามีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่กล่าวมาแล้ว (ในข้อ 1) อย่างไร

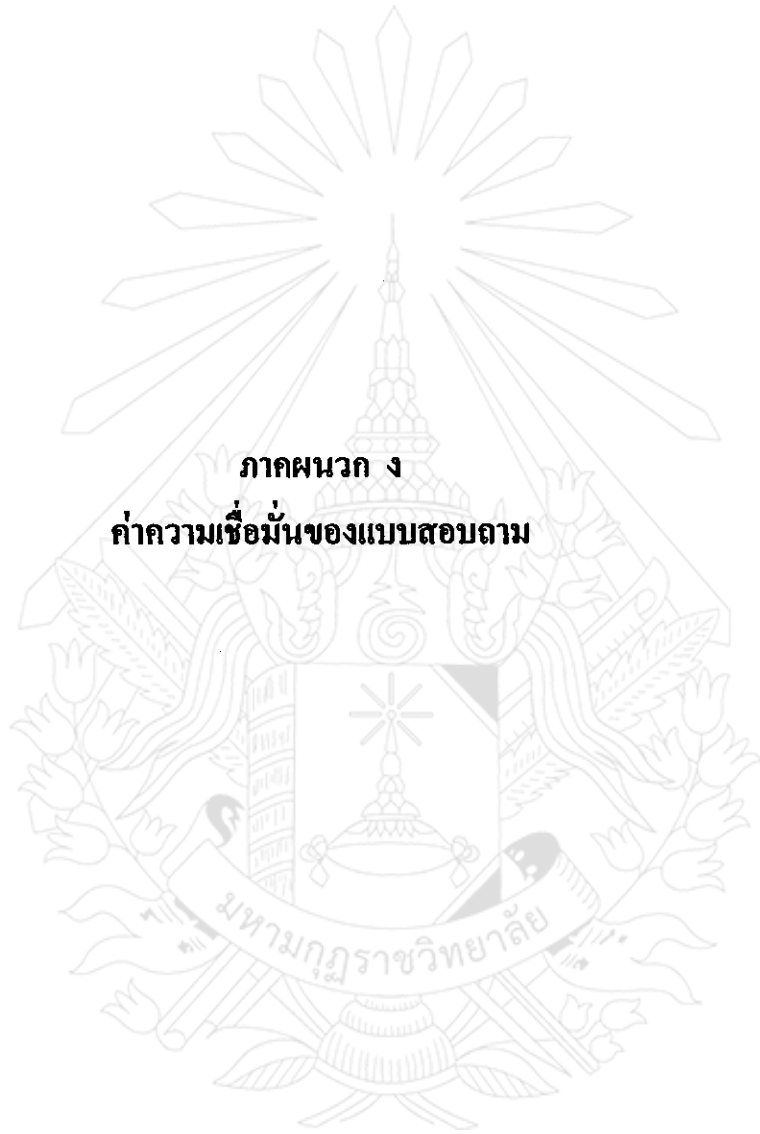
.....
.....
.....

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

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

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน





ภาคผนวก ง
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

เรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี ตามโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ความหมายของสัญลักษณ์

a	หมายถึง	ด้านบุคลากร
b	หมายถึง	ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์
c	หมายถึง	ด้านงบประมาณ
d	หมายถึง	ด้านการประพฤติ ปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา
e	หมายถึง	ด้านผลกระทบ

Item - Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	321.5667	3805.564	.535	.932
a2	321.8000	3827.683	.254	.932
a3	321.4667	3821.361	.317	.932
a4	321.5667	3798.185	.503	.932
a5	321.9000	3793.817	.534	.931
a6	322.0667	3795.444	.545	.931
a7	321.7000	3811.803	.377	.932
a8	321.7333	3806.616	.436	.932
a9	322.0333	3801.757	.485	.932
a10	321.5667	3805.564	.535	.932
b1	321.9333	3826.754	.284	.932
b2	321.9000	3805.472	.375	.932
b3	321.9667	3801.551	.448	.932

Item - Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1	321.8000	3797.890	.554	.931
c2	322.0000	3804.000	.464	.932
c3	321.9333	3806.409	.424	.932
c4	321.8333	3806.420	.411	.932
d1	322.1000	3799.334	.490	.932
d2	322.2667	3794.409	.449	.932
d3	322.0000	3778.483	.563	.931
d4	321.9000	3782.162	.521	.931
d5	320.3000	3433.321	.300	.949
d6	322.4333	3811.289	.333	.932
d7	322.1667	3792.695	.480	.931
d8	322.1667	3788.764	.528	.931
d9	322.3000	3795.183	.448	.932
e1	322.1000	3793.403	.485	.931
e2	321.9333	3798.823	.471	.932
e3	322.0000	3814.759	.295	.932
e4	322.0667	3800.409	.402	.932
e5	322.1000	3796.369	.410	.932
e6	322.1000	3792.576	.437	.932
b1	322.1000	3786.300	.509	.931
b2	322.1000	3748.369	.617	.931

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.932	.968	96



ชื่อ - สกุล : นางสาวสุชี ตาปราบ
วัน เดือน ปี เกิด : 5 ตุลาคม 2511
ภูมิดำเนา : บ้านเลขที่ 174 หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านเล่า อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 702 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านยาง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

การศึกษา

พ.ศ. 2523 : ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านโพธิ์ใหญ่ ตำบลบ้านเล่า อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
พ.ศ. 2530 : ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีชัยภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
พ.ศ. 2534 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนเทคโนโลยีภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2539 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนขอนแก่นบริหารธุรกิจ จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2544 : ปริญญาตรีศิลปศาสตร์ สาขาการจัดการทั่วไป (การบัญชี) สถาบันราชภัฏเลย จังหวัดเลย
พ.ศ. 2546 : ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตำแหน่ง/สถานที่ทำงานปัจจุบัน

พ.ศ. 2537 : ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลด่านซ้าย (สุขาภิบาลตำบลด่านซ้ายเดิม) อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย
พ.ศ. 2538 - 2544 : ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
พ.ศ. 2545 - 2547 : ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ทะเบียน เทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน : ดำรงตำแหน่ง บุคลากร เทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ