



กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โครงการสำนักเรียนนำอยู่ ผู้คนน่ารัก

โครงการสำนักงานน่านอยู่ ผู้คนน่ารัก
ตามแผนปฏิบัติการ 21 ระดับท้องถิ่น
(Local Agenda 21)
เทศบาลนครตรัง
จัดทำโดย
กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งประเทศสวีเดน
(SIDA)
เทศบาลนครตรัง
ภายใต้โครงการความร่วมมือไทย-สวีเดน
ตามแผนปฏิบัติการ 21 ระดับท้องถิ่น
(Local Agenda 21)

บทนำ

โครงการสำนักงานนำอยู่ ผู้คนน่ารัก ได้เริ่มขึ้น ณ เทศบาลนครตรัง เมื่อเดือนตุลาคม 2544 เพื่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น และเอื้ออำนวยต่อการทำงานประจำวัน การเริ่มต้นดำเนินโครงการ ดังกล่าวได้มีการตกลงกันว่า จะมีการแข่งขันกันระหว่างกอง/สำนักต่าง ๆ ภายหลังจากที่พนักงานเทศบาลของทุกกอง/สำนัก ได้รับการอบรมแนวทางการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสำนักงาน รวมทั้งได้ชมการสาธิตวิธีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และรับทราบถึงเป้าหมายวัตถุประสงค์และแนวทางการจัดการแข่งขัน ซึ่งการแข่งขันได้เริ่มขึ้นแล้วเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2544 และมีการรายงานผลการดำเนินงานในเดือนมกราคม 2545 ภายหลังจากการดำเนินงานเป็นเวลา 3 เดือน ในแต่ละกอง/สำนักต่าง ๆ ต่อปลัดเทศบาล และนายกเทศมนตรีนครตรังไปครั้งหนึ่งแล้ว และเพื่อให้การประเมินติดตามผลการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จอย่างมีหลักการ ปลัดเทศบาลจึงได้เสนอให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาตัดสินการแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วยผู้อำนวยการจากทุกกอง/สำนัก คณะกรรมการชุดนี้ได้เริ่มออกตรวจแต่ละกอง/สำนักแล้ว ตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2545 และจะกระทำต่อเนื่องไปจนถึงปลายเดือนพฤษภาคม 2545 โดยคณะกรรมการจะออกตรวจเยี่ยมแต่ละกอง/สำนัก ว่ามีวิธีการดำเนินงาน หรือลงมือปฏิบัติที่มีผลคืออย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ให้คะแนนและรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวในขั้นตอนต่อไป

การประเมินติดตามผลนี้ ได้มีการกำหนดตารางเวลาไว้ว่า จะมีการประเมินติดตามผล 5 เดือนต่อครั้ง กอง/สำนักใดมีผลการดำเนินงานดีที่สุด จะได้รับรางวัลในพิธีปิดโครงการความร่วมมือไทย-สวีเดน ภายได้แผนปฏิบัติการ 21 ระดับท้องถิ่น ในเดือนมิถุนายน 2545 และผลของคะแนนสูงสุดที่กอง/สำนักใดได้รับ จะมีผลต่อการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างในกอง/สำนักนั้น ๆ อีกด้วย

นอกจากนี้ ปลัดเทศบาลยังได้ประกาศเจตนารมณ์ของท่านไว้ว่า โครงการนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างระบบเพื่อผลในระยะยาวของเทศบาลนครตรัง ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานของพนักงานเทศบาล และเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ตลอดจนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลนครตรัง

ระบบการให้คะแนน

ระบบการให้คะแนนได้รับการปรับปรุงใหม่ เพื่อให้การประเมินผล การดำเนินการในแต่ละกอง/สำนักมีกฎเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนที่เหมาะสมยิ่งขึ้น กล่าวคือ เดิมมีการให้คะแนนสำหรับบางกรณี (จำนวน การกระทำที่ได้ลงมือปฏิบัติ) แต่สำหรับประเด็นที่เกี่ยวกับ “ผู้คนน่ารัก” มีการให้คะแนนโดยปราศจากรายละเอียดใด ๆ คะแนนทั้งหมดที่กอง/ สำนักหนึ่ง ๆ ควรจะได้มีจำนวนเต็ม 200 คะแนน ระบบการให้คะแนน จะต้องมีการทบทวนอยู่เสมอและแต่ละกอง/สำนัก ไม่เพียงแต่จะแข่งขัน กับกอง/สำนักอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังคงจะเป็นการวัดผลการดำเนินงาน ของแต่ละกอง/สำนักเองว่ามีความก้าวหน้าอย่างไร ซึ่งกองวิชาการและ แผนงานเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปรับปรุงระบบประเมินผล และระบบการให้คะแนนอยู่ในขณะนี้

หลังจากการประเมินผลครั้งแรก ปลัดเทศบาลประสงค์ที่จะ ปรับปรุงระบบการพิจารณาให้คะแนนใหม่ โดยจะมีการให้คะแนนสำหรับการ ประหยัดพลังงาน, การตัดแยกขยะในสำนักงาน การปรับปรุงการ ให้บริการแก่ประชาชน และการประเมินประสิทธิภาพของโครงการใน แต่ละกอง/สำนักในภาพกว้าง ๆ ดังนั้นเพื่อการปรับปรุงระบบประเมินผล สถานบันไลฟ์พาร์ทเนอร์ ประเทศสวีเดน จึงได้มีการทบทวนการ พิจารณาการให้คะแนน และให้คำแนะนำเพิ่มเติมระบบการให้คะแนนใหม่ ดังต่อไปนี้

การประเมินผลที่ผ่านมา

- มีการให้ความสำคัญสำหรับการให้คะแนนเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ในสำนักงานมากเกินไป และให้คะแนนในส่วนที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการทำงานประจำวันและระดับของการให้บริการแก่ประชาชนน้อยเกินไป

- ระบบการให้ความสำคัญสำหรับการให้คะแนนมีความสัมพันธ์ กับวัตถุประสงค์ของการป้องกันรักษาสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติน้อยเกินไป (ซึ่งได้แก่วัตถุประสงค์ 6 ประการ จาก วัตถุประสงค์ของโครงการนี้ทั้งหมด 8 ประการ)

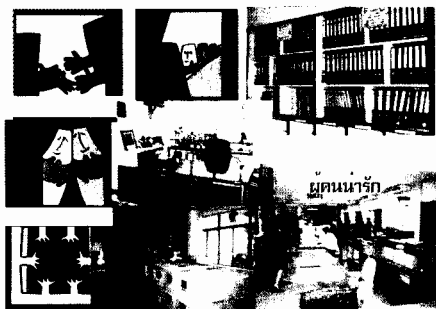
- ลักษณะของสภาพแวดล้อมในหัวข้อ “จำนวนของการกระทำ ที่ลงมือปฏิบัติ” ไม่ได้แสดงไว้อย่างชัดเจน และบางครั้งไม่ค่อยสัมพันธ์ กันเท่าที่ควร เช่น ตู้เย็นควรจะสะอาด เป็นต้น

- องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน แสดงไว้ไม่ชัดเจนนัก

- ในส่วนของ “ผู้คนน่ารัก” (คะแนน 100 คะแนนจากจำนวน เต็ม 200 คะแนน) กำหนดไว้เพียงหัวข้อย่อย เช่น การแต่งกาย วินัย ข้าราชการ และมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์นโยบายหรือไม่เท่านั้น แต่ไม่มี รายละเอียดของการพัฒนาปรับปรุงให้เป็นผู้มีความน่ารักในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

มีหลายข้อที่ได้แนะนำไว้ และสามารถนำไปปรับปรุงระบบการประเมินผล และการให้คะแนนดังต่อไปนี้



การปฏิบัติงานประจำวันที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลควรจะมีการเน้นหรือให้ความสำคัญในระบบการให้คะแนนให้มากกว่านี้

การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ควรจะมีการเน้นหรือให้ความสำคัญในระบบการให้คะแนนเพิ่มมากขึ้น

ประเด็นการพิจารณาที่เกี่ยวข้อง จะต้องได้รับการปรับปรุงใหม่ เพื่อให้มีการประเมินผลองค์ประกอบด้านประสิทธิภาพ การให้บริการ และนโยบายของหน่วยงานไว้ในระบบการให้คะแนนด้วย

ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน

ควรให้ความสำคัญกับงานที่มีโครงการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

การดำเนินงานด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมแต่ละกอง/สำนัก ควรจะแสดงให้เห็นชัดเจนกว่านี้และมีลักษณะที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของโครงการ

การดำเนินงานด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมแต่ละกอง/สำนัก ควรจะมีการให้คะแนนที่ชัดเจนแต่ไม่เฉพาะไปที่ฝ่ายเดียวหรือวัดผล

ระบบการให้คะแนนและการประเมินผลที่ดูกอง/สำนัก สามารถนำไปใช้ได้ในการประเมินผลระหว่างกระบวนการ และตรวจผลผลทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ เช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำวัน การให้บริการที่ดี การประหยัดพลังงาน การประหยัดน้ำ และการลดปริมาณก๊าซพิษสู่บรรยากาศ เป็นต้น

- ควรจะรวมประเด็น "การจัดทำวัสดุผลิตภัณฑ์ที่ผ่านกระบวนการรีไซเคิล" ไว้ในการพิจารณาให้คะแนนด้วย

- องค์ประกอบที่มีผลเอื้ออำนวยต่อสถานะการทำงานทั้งต่อด้านจิตใจและร่างกาย

- การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

- การประสานงานกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหลาย

- การใช้อิทธิพลจากภายนอกประชาชน

- การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- ระบบการจัดการการผลผลิตอย่างยั่งยืน (SDMS) ได้รับการนำเสนอ เพื่อให้ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และสามารถใช้ต่อไปในเทศบาลได้อย่างยั่งยืน เพื่อความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องของกระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอเกี่ยวกับการทบทวนระบบการให้คะแนนใหม่เพื่อ นำไปใช้เริ่มจากเดือนกุมภาพันธ์ เป็นต้นไป

สืบเนื่องจากชื่อโครงการแต่เดิมจะใช้ว่า “โครงการสำนักงาน
น่านอยู่” และเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
เทศบาล และการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้ดีขึ้น จึง
เปลี่ยนชื่อโครงการเป็น “โครงการสำนักงานน่านอยู่ ผู้คนน่ารัก” ซึ่งมี
วัตถุประสงค์เพิ่มขึ้นอีก 1 ข้อ จากเดิม 8 ข้อ จึงรวมเป็นวัตถุประสงค์
ทั้งสิ้นจำนวน 9 ข้อ เพื่อเป็นการให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่
ประชาชนอย่างยิ่งและเพื่อควมามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลใน
การทำงานของพนักงานเทศบาล

วัตถุประสงค์ 9 ประการดังกล่าว มีรายละเอียดดังต่อไปนี้.-

1. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเทศบาล
2. เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความประทับใจต่อการ
ต้อนรับ และมีความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ในการมาติดต่อราชการ
3. เพื่อการประหยัดพลังงาน
4. เพื่อประหยัดน้ำ
5. เพื่อการประหยัดวัสดุสำนักงาน ตลอดจนวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ
ที่ใช้ประกอบในการปฏิบัติงาน
6. เพื่อเพิ่มจำนวนผลิตภัณฑ์ที่มีการรับรอง “ฉลากเขียว” มาใช้ใน
สำนักงาน
7. เพื่อลดปริมาณขยะและเพิ่มการรีไซเคิล
8. เพื่อลดการปล่อยของเสียสู่สภาพแวดล้อม (สภาพแวดล้อมทางน้ำ
และอากาศ)
9. เพื่อปรับปรุงบรรยากาศสภาพแวดล้อมให้อ่านวยต่อการทำงาน

คะแนนที่ได้นำเสนอไว้สำหรับแต่ละกิจกรรมการดำเนินงาน
(ข้างล่างนี้) สามารถนำมาทบทวนใหม่เพื่อใช้ให้เหมาะสมกับลำดับความ
สำคัญที่แตกต่างกัน

แบบสอบถามประชาชน

เพื่อการประเมินผลสำหรับวัตถุประสงค์ “เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน” (ดูหัวข้อที่ 6) จึงควรแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนเพื่อสอบถามความคิดเห็นในการให้บริการ และนำคำตอบหรือความคิดเห็นเหล่านั้นมาใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผลของคณะกรรมการพิจารณาตัดสินการแข่งขันโครงสำนักงานน่ายอยู่ ผู้คนน่ารัก

แบบสอบถามนี้ ควรจะนำไปสอบถามพนักงานเทศบาลในแต่ละกอง/สำนักด้วย เพื่อเปรียบเทียบคำตอบที่ได้รับจากประชาชนกับพนักงานเทศบาล เกี่ยวกับบริการที่เราให้แก่ประชาชน (ดูร่างแบบสอบถามประชาชนในภาคผนวก 1)

การประชุมร่วมกับประชาชน

เพื่อให้การจัดทำแบบสอบถามมีเนื้อหาที่สมบูรณ์ จึงควรเชิญชวนประชาชนมาประชุมร่วมกันในเรื่องของการร่วมกันกำหนดประเด็นเร่งด่วนที่ควรจะเป็นหัวข้อในการทำแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามนี้ควรมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครตรัง

เพื่อให้มีการประเมินผลวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลนครตรัง (ดูหัวข้อที่ 7) จึงควรทำแบบสอบถามพนักงานในแต่ละกอง/สำนัก ซึ่งเราสามารถนำคำตอบต่าง ๆ มาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประเมินผลให้คะแนนของคณะกรรมการ ดูร่างแบบสอบถามกอง/สำนักต่าง ๆ ในภาคผนวก 2

กิจกรรม

คะแนน

- | | |
|--|----|
| 1. <u>ความร่วมมือในการลงมือปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย</u> | 20 |
| ◆มีการดำเนินงานครอบคลุมเป้าหมายทั้ง 9 ประการ | 5 |
| ◆มีความคิดสร้างสรรค์ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติ | 5 |
| ◆มีแผนการดำเนินงานที่ดีที่สุดสำหรับระยะเวลาต่อ ๆ ไป | 10 |

- | | |
|--|----|
| 2. <u>จำนวนของการกระทำด้านสิ่งแวดล้อมที่ลงมือปฏิบัติ</u> | 50 |
|--|----|

การประหยัดพลังงานไฟฟ้า

- | | |
|--|---|
| ◆แสงสว่าง (มีการปิดสวิทช์ไฟเมื่อไม่มีการใช้ 2 คะแนน, ใช้หลอดประหยัดไฟ 1 คะแนน) | 3 |
| ◆เครื่องปรับอากาศ (มีการปิดเมื่อไม่จำเป็น 2 คะแนน มีการเลือกใช้เครื่องปรับอากาศรุ่นประหยัดพลังงาน 1 คะแนน) | 3 |
| ◆อุปกรณ์สำนักงาน (มีการปิดเมื่อไม่มีการใช้ 2 คะแนน, มีการเลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานที่มีประสิทธิภาพ 1 คะแนน) | 3 |

การประหยัดน้ำ

- | | |
|---|---|
| ◆ห้องน้ำ (มีการลดปริมาณน้ำที่ชักโครก 2 คะแนน, มีการซ่อมแซมท่อหรือก๊อกน้ำที่มีการรั่วซึม 1 คะแนน) | 3 |
| ◆ก๊อกน้ำที่อ่างล้างมือ(มีการลดปริมาณน้ำที่ไหลออกจากก๊อกน้ำ 2 คะแนน, มีการซ่อมแซมการรั่วซึมของก๊อกน้ำ 1 คะแนน) | 3 |

การบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานและการประหยัดวัสดุสำนักงาน

- | | |
|---|---|
| ◆โต๊ะเก้าอี้ทำงาน (มีการซ่อมแซมเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ 3 คะแนน มีการดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ 1 คะแนน) | 3 |
| ◆อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน (มีการซ่อมแซมเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ 2 คะแนน, มีการดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ 1 คะแนน) | 3 |

การใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากเขียวรับรองคุณภาพว่าเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- | | |
|--|---|
| ◆วัสดุสำนักงาน (กระดาษ 1 คะแนน, แบตเตอรี่/ ถ่านไฟฉาย 1 คะแนน, ปากกาเขียนกระดาน 1 คะแนน) | 3 |
| ◆อุปกรณ์สำนักงาน (เครื่องถ่ายเอกสาร 1 คะแนน, เครื่องคอมพิวเตอร์ 1 คะแนน, อุปกรณ์อื่น ๆ 1 คะแนน) | 3 |
| ◆น้ำยาทำความสะอาด (น้ำยาถูพื้น 1 คะแนน, น้ำยาทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ 1 คะแนน, อื่น ๆ 1 คะแนน) | 3 |
| ◆ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากเขียวรับรองคุณภาพอื่น ๆ (อาหาร 1 คะแนน, ตู้เย็น 1 คะแนน, วัสดุเชื้อเพลิง 1 คะแนน) | 3 |

การลดปริมาณขยะและการเพิ่มการรีไซเคิล

- | | |
|--|---|
| ◆การคัดแยกขยะในกอง/สำนักและการนำสิ่งที่ยังใช้ได้ไปขาย หรือนำไปรีไซเคิล (กระดาษ 1 คะแนน, พลาสติก 1 คะแนน, | 4 |
|--|---|

ขณะอันตรายน 1 คะแนน, ขณะอินทรีย์-เศษอาหารและอื่น ๆ 1 คะแนน)

- ◆การนำกลับมาใช้ใหม่ (มีการใช้กระดาษทั้ง 2 หน้า 3

1 คะแนน มีการทำปุ๋ยหมัก 1 คะแนน, อื่น ๆ เช่น
มีการซ่อมแซมเครื่องมือ เครื่องใช้ 1 คะแนน)

การลดปริมาณการเกิดของเสียออกสู่สภาพแวดล้อม (สภาพแวดล้อมทางน้ำและทางอากาศ)

- ◆การลดปริมาณการใช้สารเคมี (ตัวทำละลาย 1 คะแนน, 3
น้ำยาทำความสะอาดรถยนต์ 1 คะแนน,
น้ำยาทำความสะอาดห้องน้ำ 1 คะแนน)

- ◆การลดปริมาณการเกิดก๊าซพิษจากระบบการขนส่ง 3
และจากการทำงาน (รถยนต์ 1 คะแนน, อุปกรณ์สำนักงาน
1 คะแนน, อื่น ๆ 1 คะแนน)

การกระทำอื่น ๆ ที่จัดว่าเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กิจกรรม

3. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกและบรรยากาศแวดล้อมในการทำงาน 20

- ◆โต๊ะ-เก้าอี้ทำงาน(มีการเลือกรูปแบบที่เหมาะสมกับสรีระของร่างกาย) 2
- ◆นาฬิกา (มีการประดับอย่างเหมาะสม ไม่มากเกินไป) 2
- ◆มีกระดานไวท์บอร์ดเพื่อบันทึกช่วยจำ 2
- ◆การใช้โทรศัพท์สำนักงาน (มีสมุดคุมการใช้โทรศัพท์) 2

- ◆มีการประดับรูปภาพอย่างเหมาะสม 2
- ◆มีเอกสารอ้างอิงที่สามารถค้นหาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว 2
- ◆หน่วยงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย 2
- ◆ไม่มีสิ่งกีดขวางบริเวณทางเดิน 2
- ◆มีการวางผังห้องทำงานอย่างเหมาะสม 2
- ◆มีบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่าง
สบายตาสบายใจ 2

4. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของโต๊ะทำงาน 10

- ◆มีการจัดเอกสารอย่างเป็นระบบและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย 2
- ◆มีการติดป้ายชื่อบุคลากรประจำโต๊ะทำงาน 2
- ◆มีการจัดวางอุปกรณ์สำนักงานอย่างเป็นระเบียบ 2
- ◆มีแจกันดอกไม้ประดับอย่างเหมาะสมและสวยงาม 2
- ◆อื่น ๆ 2

5. การให้บริการอย่างเป็นมิตรและการแต่งกายของพนักงาน 10

- ◆การให้การต้อนรับประชาชนอย่างเป็นกันเองและน่าประทับใจ 2
- ◆การแสดงความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่องาน 2
- ◆มีความประพฤติดี(มีมารยาทที่ดีในการพูดจาทั้งต่อประชาชน
ที่มาติดต่อในหน่วยงานและการรับโทรศัพท์, มีความสุภาพต่อทุกคน) 2
- ◆การแต่งกายเหมาะสมและสะอาดเรียบร้อย 2
- ◆มีการแต่งกายด้วยเครื่องแบบในวันจันทร์และชุดเทศบาลใน
วันหยุดสับดี 2

วันพฤหัสบดี

6. การให้บริการที่ดีแก่ประชาชน 20

- ◆ มีการให้บริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ (แม้ว่าการให้บริการนั้นไม่ได้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง) 5
- ◆ มีการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 5
- ◆ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน (บางครั้งอาจจะต้องสอบถามจากผู้อื่นที่รู้ดีกว่า เพื่อข้อมูลที่ถูกต้องมากกว่า) 5
- ◆ ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ที่มีชาติต่อราชการทุกคน (ไม่เลือกที่รักมักที่ชังว่าเป็นคนจนหรือคนรวย) 5

7. ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (ข้อมูลได้มาจากเดือนที่ผ่านมา) 40

- ◆ จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการจากกอง/สำนัก 5
- ◆ จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่กำลังดำเนินการ 5
- ◆ จำนวนงานในกอง/สำนักที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 5
- ◆ เปอร์เซ็นต์ของงานประจำวันที่ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น 2
- ◆ เปอร์เซ็นต์ของพนักงานที่ทำงานอย่างเป็นอิสระ (ด้วยเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและมีความรับผิดชอบ) 2
- ◆ เปอร์เซ็นต์ของพนักงานที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาความรู้ความสามารถ (การอบรมหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นการแสดงความสามารถ) 2
- ◆ เปอร์เซ็นต์ของพนักงานที่ได้มีการพูดคุยปรึกษาหารือเป็นการส่วนตัวกับผู้อำนวยการกองเพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น 2

- ◆ จำนวนครั้งของการประชุมภายใน ในกอง/สำนัก 2
- ◆ จำนวนครั้งของการประชุมระดมสมองอย่างไม่เป็นทางการ ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน เพื่อการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น 2
- ◆ จำนวนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในกอง/สำนัก 2
- ◆ จำนวนของโครงการความร่วมมือ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่กำลังดำเนินการร่วมกับกอง/สำนักอื่น ๆ 2
- ◆ จำนวนของโครงการความร่วมมือ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่กำลังดำเนินการร่วมกับชุมชน องค์กรธุรกิจและภาคเอกชน (NGOs) 2
- ◆ จำนวนของโครงการความร่วมมือ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่กำลังดำเนินการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาล 2
- ◆ จำนวนของข้อมูลข่าวสารในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบ 4
- ◆ อื่น ๆ 1

8. มีการดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดไว้หรือไม่ 30

- ◆ แต่ละกอง/สำนัก มีการปฏิบัติตามนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน ของเทศบาลนครตรังหรือไม่ ? 5
- ◆ แต่ละกอง/สำนักมีการพบปะพูดคุยปรึกษาหารือร่วมกับประชาชน ถึงสภาพปัญหา ความต้องการ ความคิดเห็น และความเป็นไปได้ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรืองานของกอง/สำนักหรือไม่ ? 5
- ◆ ได้มีการนำความต้องการและสิ่งที่ประชาชนร้องขอประสานไว้ในแผนงานหลัก(แผน 5 ปี) งบประมาณประจำปี และแผนงาน/กิจกรรมอื่น ๆ ของกอง/สำนักหรือไม่? 5

- ◆จำนวนของโครงการที่กำลังดำเนินการซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนา
อย่างยั่งยืน 2
- ◆จำนวนของโครงการ/แผนงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่าง
ยั่งยืน 2
- ◆มีการกำหนดตัวชี้วัด/กิจกรรมต่าง ๆ ที่ลงมือปฏิบัติตามปกติ
หรือไม่ ? 2
- ◆มีการประเมินผลโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่ลงมือปฏิบัติตามปกติ
หรือไม่ ? 2
- ◆มีการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายใหม่อย่างต่อเนื่องหรือไม่ ? 5
จะต้องมีระบบประเมินผลด้วย) เพื่อให้มีการปรับปรุงการดำเนิน
กิจกรรมต่าง ๆ ในกอง/สำนัก อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ
- ◆อื่น ๆ 2

.....

ภาคผนวก 1

-ร่าง-

แบบสอบถามประชาชน

แบบสอบถามประชาชน

(จากนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาล)

1. บริการที่ท่านได้รับจากเทศบาลดีหรือไม่?

ดีมาก ดี ปานกลาง แย่ แย่มาก

2. ความเป็นมิตรกับประชาชนและการแต่งกายของพนักงาน

- ◆ การต้อนรับประชาชน
- ◆ การแสดงความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชน
- ◆ ความประพฤติ กิริยามารยาทที่แสดงออก การพูดจา
- ◆ การแต่งกายอย่างเหมาะสม

ข้อคิดเห็น.....

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

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

3. การบริการต่อประชาชน

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	แย่	แย่มาก
ให้บริการอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้					
ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
ให้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง					
ให้ความเสมอภาคทั้งคนจนและคนรวย					

ข้อคิดเห็น.....

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ

ข้อคิดเห็น.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

.....

.....

.....

.....

ศูนย์บริการสาธารณสุข

ดีมาก ดี ปานกลาง แย่ แย่มาก

ข้อคิดเห็น.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านสิ่งแวดล้อม

ดีมาก ดี ปานกลาง แย่ แย่มาก

ข้อคิดเห็น.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก 2



-ร่าง-

แบบสอบถาม กอง/สำนัก ต่าง ๆ

แบบสอบถามกอง/สำนักต่างๆ

(จากนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาล)

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ใช้ข้อมูลจากเดือนที่ผ่านมา)

- จำนวนของประชาชนที่มารับบริการจากกอง/สำนัก เมื่อเดือนที่ผ่านมา มีกี่คน
- บริการที่ให้ไปเกี่ยวกับอะไรบ้าง (การให้ข้อมูลข่าวสาร, การดำเนินการตามคำร้องขอ, การดำเนินการ ตามกฎหมาย, โครงการต่าง ๆ , ให้คำแนะนำทางเทคนิค, การรับชำระภาษี, การอนุญาตด้านต่าง ๆ , อื่น ๆ)
- มีจำนวนแผนงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อเดือนที่ผ่านมาเท่ากับเท่าไร
- มีงานประจำในกอง/สำนักของท่านมากน้อยเพียงไร (%)
- มีจำนวนโครงการเพื่อการพัฒนาที่อยู่ระหว่างดำเนินการกี่โครงการ
- มีโครงการใหม่ที่เป็นโครงการแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กี่โครงการในกอง/สำนักของท่านในเดือนที่ผ่านมา
- มีงานประจำที่เปอร์เซ็นต์ที่ได้แปรเปลี่ยนเป็นงานด้านการพัฒนา
- มีพนักงานที่เปอร์เซ็นต์ที่ทำงานได้อย่างอิสระ และด้วยความมีเป้าหมายและความรับผิดชอบที่ชัดเจน
- มีพนักงานที่เปอร์เซ็นต์ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาความรู้ความสามารถ (การอบรมหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นการแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถของพนักงาน)
- มีพนักงานที่เปอร์เซ็นต์ที่มีการพูดคุยปรึกษาหารือเป็นการส่วนตัว

เพื่อพัฒนางานกับผู้อำนวยการกอง/สำนัก

- มีจำนวนกี่ครั้งของการประชุมภายใน ในกอง/สำนักเท่ากับเท่าไร
- มีจำนวนครั้งของการประชุมระดมสมองอย่างไม่เป็นทางการระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาเพื่อการปรับปรุงกี่ครั้ง
- มีจำนวนของกลุ่มทำงานในกอง/สำนักเท่ากับเท่าไร
- มีจำนวนของโครงการ/กิจกรรมความร่วมมือที่อยู่ระหว่างดำเนินการร่วมกับกอง/สำนักอื่น ๆ กี่โครงการ/กิจกรรม
- มีจำนวนของโครงการ/กิจกรรมที่อยู่ระหว่างการดำเนินการร่วมกับชุมชนภาคธุรกิจเอกชนกี่โครงการ/กิจกรรม
- มีจำนวนของโครงการ/กิจกรรมที่อยู่ระหว่างการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐกี่โครงการ/กิจกรรม
- มีจำนวนของกิจกรรมการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกี่กิจกรรม
- มีพนักงานจำนวนเท่าไรที่มีเวลาว่างจากงานประจำของตนเอง เพื่อสามารถทำหน้าที่อื่น ๆ ได้อีก (โครงการพัฒนารูปแบบใหม่ ๆ, การฝึกอบรม, การวางแผนระยะยาว, การติดต่อประสานงานกับประชาชนได้มากขึ้น)
- ให้ช่วยกันคิดหาวิธีการทำงานในกอง/สำนัก ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ให้ช่วยกันคิดหาวิธีการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

นโยบายที่กำหนดให้มีการปฏิบัติตามหรือไม่

- ❖ เดือนที่ผ่านมา กอง/สำนัก ได้ปฏิบัติตามใดเป็นส่วนใหญ่
- ❖ งานดังกล่าวข้างต้นมีความเกี่ยวข้องกับนโยบายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงไรและเป็นนโยบายด้านใด
- ❖ ส่วนใดของนโยบายเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเทศบาลนครตรัง ที่กอง/สำนักนำมาลงมือปฏิบัติ
- ❖ ให้อธิบายว่านโยบายดังกล่าวได้รับการนำไปลงมือปฏิบัติอย่างไร
- ❖ มีอุปสรรคความยุ่งยากในการปฏิบัติตามนโยบายหรือไม่
- ❖ ให้อธิบายว่า กอง/สำนักได้มีการปรึกษาหารือร่วมกับประชาชนถึงความต้องการ ข้อคิดเห็นและความเป็นไปได้ที่จะดำเนินการพัฒนาเทศบาลนครตรังอย่างไร
- ❖ ให้อธิบายว่า กอง/สำนักที่เกี่ยวข้องได้นำความต้องการและคำร้องขอของประชาชนมาบูรณาการในแผนงาน/กิจกรรมของกอง/สำนักอย่างไรบ้าง
- ❖ มีจำนวนของโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ซึ่งสัมพันธ์กับการพัฒนาอย่างยั่งยืนกี่โครงการ
- ❖ มีจำนวนของโครงการที่ได้วางแผนไว้ซึ่งสัมพันธ์กับการพัฒนาอย่างยั่งยืนกี่โครงการ
- ❖ ให้อธิบายว่าโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่นำมาลงมือปฏิบัติได้รับการชี้วัดด้วยวิธีการทั่ว ๆ ไปอย่างไร

- ❖ ให้อธิบายว่าโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่นำมาลงมือปฏิบัติได้รับการประเมินผลด้วยวิธีการทั่ว ๆ ไปอย่างไร
- ❖ ให้อธิบายว่าเป้าหมายและจุดมุ่งหมายใหม่ได้รับการกำหนดให้มีไว้อย่างต่อเนื่อง (มีระบบการประเมินผลด้วย) เพื่อการปรับปรุงวิธีการทำงานในกอง/สำนักให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องอย่างไร



โครงการสำนักงานนายอนุรักษ์

พิมพ์ครั้งที่ 2 กันยายน 2547

จำนวน 1,000 เล่ม

จัดพิมพ์เผยแพร่

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

49 ถนนพระรามที่ 6 ซอย30 เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทร.02-2788400-19 ต่อ 1660 1705 1706 โทรสาร.02-2985650

www.deqp.go.th

พิมพ์ที่ ร้าน ส.ไพบุลย์การพิมพ์

10 ซอยสว่าง 7 ถนนสีพระยา แขวงมหาพฤฒาราม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทร.02-236-2129,02-633-1024 กด 0 โทรสาร.02-266-3988