

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล

5.1 สรุปผล

จากการวิเคราะห์การประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2558 ในครั้งนี้ สามารถสรุปผลในภาพรวมตามการประเมินผลการปฏิบัติงานใน 12 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 สรุปผลในภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานใน 12 ด้าน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

| ผลการปฏิบัติงาน | ค่าเฉลี่ย | ระดับ | ร้อยละ |
|--|-----------|-------|--------|
| 1. ด้านการบริการประชาชน | 4.14 | มาก | 82.80 |
| 2. ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี | 4.02 | มาก | 80.40 |
| 3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ | 4.06 | มาก | 81.20 |
| 4. ด้านการพัฒนาชุมชน | 4.09 | มาก | 81.80 |
| 5. ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน | 4.10 | มาก | 82.00 |
| 6. ด้านการศึกษา | 4.17 | มาก | 83.40 |
| 7. ด้านสาธารณสุข | 4.16 | มาก | 83.20 |
| 8. ด้านการกีฬาและนันทนาการ | 4.08 | มาก | 81.60 |
| 9. ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น | 4.19 | มาก | 83.80 |
| 10. ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการ | 4.09 | มาก | 81.80 |

| | | | |
|--|-------------|-----|--------------|
| สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน | | | 0 |
| 11. ด้านการจัดเก็บภาษี | 3.99 | มาก | 79.80 |
| 12. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน | 4.12 | มาก | 82.40 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.10 | มาก | 82.00 |

จากตารางที่ 5.1 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน 12 ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมา คือ ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการบริการประชาชน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการพัฒนาชุมชน ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านการกีฬาและนันทนาการ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี และด้านการจัดเก็บภาษี ตามลำดับ ดังนี้

ด้านการบริการประชาชน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนในระดับมาก ($\bar{C}=4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ มีความรวดเร็วเป็นธรรมชาติ คือ ระบบงานบริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนต่ำที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็น

ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดีในระดับ

มาก ($\bar{c}=4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดีสูงสุด คือ กฎระเบียบมีความชัดเจน กระบวนการดำเนินการทันต่อความเปลี่ยนแปลงมากที่สุด รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการรับรู้เสนอความคิดเห็น คนในองค์กรใส่ใจต่อปัญหาสาธารณะ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และความมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดีต่ำที่สุด คือ ใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม

ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับมาก ($\bar{c}=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจสูงสุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินตน ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รองลงมา คือ การปรับปรุงและพัฒนาตลาดเทศบาล การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในรูปแบบของสหกรณ์ การพัฒนางานบริการของสถานธนานุบาล การส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้ที่พอเพียงในครอบครัว และการส่งเสริม กลุ่มอาชีพในชุมชนให้มีศักยภาพ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจต่ำที่สุด คือ การให้บริการของสถานธนานุบาล

ด้านการพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชน ในระดับมาก ($\bar{c}=4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนสูงสุด คือ การวางแผนพัฒนาชุมชนตรงตามความต้องการของชุมชน รองลงมา คือ การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในชุมชน งานพัฒนาชุมชนด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การส่งเสริมอาชีพ และการศึกษาให้กับชุมชน และความมั่นใจในการบริหารการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมอาชีพหรือรายได้เสริมของคนในชุมชน

ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน โดย

ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนา และอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงานในระดับมาก ($\bar{c}=4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน สูงที่สุด คือ การรักษาสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ การควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ การรักษาความสะอาดในชุมชน การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย การปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชน การส่งเสริมและพัฒนาการใช้พลังงานที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสียรวมของเมือง ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ต่ำที่สุด คือ การเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอย

ด้านการศึกษา โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาในระดับมาก ($\bar{c}= 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาสูงที่สุด คือ การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล รองลงมา คือ การรักษาความสะอาดบริเวณโรงเรียนเทศบาล การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล การมีพัฒนาการที่ดีของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล การพัฒนาคุณภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล และการอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาต่ำที่สุด คือ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีทางการศึกษา และเครือข่ายทางการศึกษา

ด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ในระดับมาก ($\bar{c}= 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขสูงที่สุด คือ การสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีสุขภาพดี ถ้วนหน้า รองลงมา คือ การส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขต่ำที่สุด คือ การสร้างภูมิคุ้มกัน การป้องกัน

และควบคุมโรคติดต่อหรือโรคอื่น

ด้านการกีฬาและนันทนาการ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬา และนันทนาการ ในระดับมาก ($\bar{C} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผล การปฏิบัติงานด้านการกีฬา และนันทนาการสูงที่สุด คือ การส่งเสริม และพัฒนา การกีฬาและนันทนาการ ในชุมชน รองลงมา คือ การ จัดสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย และการส่งเสริมกิจกรรมเด็กและ เยาวชน ในชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านการกีฬา และนันทนาการต่ำที่สุด คือ การจัด การแข่งขัน กีฬาสำหรับเด็กและเยาวชน และการจัดหาอุปกรณ์กีฬาสำหรับชุมชน

ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิ ปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่นในระดับมาก ($\bar{C} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นสูงที่สุด คือ การ ส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น รองลงมา คือ การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีงามตาม หลักธรรมของศาสนา และการสนับสนุนงบประมาณด้านการสืบสาน ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น ส่วนประเด็นที่มี ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุน ให้ชุมชนอนุรักษ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้น พื้นฐาน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน การพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ใน ระดับมาก ($\bar{C} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มี ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาการคมนาคม ขนส่งและการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐานสูงที่สุด คือ การก่อสร้างถนนที่ ได้มาตรฐาน และการพัฒนาสวนสาธารณะเทศบาล รองลงมา คือ การ

ขยายเขตระบบประปา การบำรุงรักษา ซ่อมแซมถนน และการดูแลสวน
เกาะกลางถนน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการ
พัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานต่ำที่สุด คือ
การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการบำรุงรักษา ซ่อมแซมทางเดินเท้า

ด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผล
การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีในระดับมาก ($\bar{c}=3.99$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน
ด้านการจัดเก็บภาษีสูงที่สุด คือ ระบบในการให้บริการชั้นตอนมีแผนผัง
คู่มือแจ้งให้ปฏิบัติอย่างชัดเจน รองลงมา คือ สถานที่ เช่น ที่ตั้งเดินทาง
ไปมาสะดวก มีบริเวณเพียงพอ มีบริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ การออกบริการ
ประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงพอ บริการด้วยความชัดเจน ยุติธรรม
โปร่งใส ตรวจสอบได้ เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ มีจำนวนเพียงพอ เข้าใจ
ง่ายไม่ซับซ้อนความเหมาะสมของกระบวนการและขั้นตอนการคืนเงินภาษี
กระบวนการและขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีมีความสะดวกและรวดเร็ว
และการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระ
ภาษี ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีต่ำ
ที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบแสดง
รายการชำระภาษีชัดเจน เพียงพอ

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดย
ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความ
ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในระดับมาก ($\bar{c}=4.12$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการ
ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนสูง
ที่สุด คือ การสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นของสถาบันครอบครัว
รองลงมา คือ การจัดสายตรวจ อปพร. การจัดสวัสดิการเยียวยาผู้ประสบ
สาธารณภัย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดระเบียบทางเท้า
และถนน และการแก้ไขและป้องกันปัญหาเสพติดในชุมชน ส่วน
ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและ
ทรัพย์สินของประชาชนต่ำที่สุด คือ การแก้ไขปัญหา การ
ทะเลาะวิวาทและการก่อตัวของกลุ่มวัยรุ่น (แก๊งมอเตอร์ไซด์)

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

| ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ | ค่าเฉลี่ย | ระดับ | ร้อยละ |
|--|-----------|-------|--------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง | 4.22 | มาก | 84.40 |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.12 | มาก | 82.40 |
| 3. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล | 4.15 | มาก | 83.00 |
| 4. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล | 4.09 | มาก | 81.80 |
| 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล | 4.02 | มาก | 80.40 |
| 6. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม | 4.07 | มาก | 81.40 |
| 7. เทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป | 4.07 | มาก | 81.40 |
| 8. การรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ | 4.09 | มาก | 81.80 |

| | | | |
|---|-------------|------------|-------------------|
| ของเทศบาล | | | |
| 9. ผลการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหา | 4.03 | มาก | 80.6 0 |
| 10. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการ ดำเนินงานโครงการ กิจกรรมของเทศบาล | 4.04 | มาก | 80.8 0 |
| รวม | 4.09 | มาก | 81.8 0 |

จากตารางที่ 5.2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในภาพรวมสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล ขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล การรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะของเทศบาล เทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานโครงการ กิจกรรมของเทศบาล และ ผลการดำเนินงานโครงการ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา ส่วนประเด็นค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมต่ำที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชน แสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล

5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 12 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.00 ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับผลการปฏิบัติงานได้ 7 คะแนนในภาพรวม

เมื่อพิจารณาผลการประเมินระดับคะแนนผลการปฏิบัติงานต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จะเห็นว่าระหว่างปี พ.ศ. 2556 ถึงปี พ.ศ. 2557 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการพัฒนาการผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น โดยในภาพรวมระดับคะแนนเพิ่มจากร้อยละ 74.00 เป็นร้อยละ 82.00

5.3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ

จากผลการประเมินที่พบว่าระดับผลการปฏิบัติงานของบริการเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ มาก ทุกด้าน หากต้องการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กร มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคและอื่น ๆ สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ตลอดจนการจัดภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน

2) ควรจัดโครงการปรับปรุงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

3) ควรจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในด้านบุคลิกภาพและเทคนิคการบริการที่สร้างความประทับใจและเกิดความรู้สึกต้องการมาใช้บริการซ้ำ

4) ควรส่งเสริมศักยภาพการทำงานและทักษะการปฏิบัติร่วมกับชุมชน และเพิ่มพูน การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศในการเตรียมการเข้าสู่สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน

5) ควรมีการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสาธารณูปการ (ถนน ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้าส่องสว่าง ตามหมู่บ้าน การจัดการขยะในหมู่บ้าน) เพื่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจสังคม และสุดท้ายจะทำให้ประชาชนของเทศบาลตำบลเหนือ มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในระยะยาว

6) ควรจัดตั้งศูนย์บริการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในด้านต่างๆ เช่น ศูนย์ส่งเสริมอาชีพเพื่อที่จะหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาลดอุปสรรค ได้ตรงประเด็น

7) ทุกงานบริการควรมีการประเมินผลหรือสำรวจความพึงพอใจในขณะที่มีผู้มาใช้บริการ หรือการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website

8) ควรมีการติดตามผลหลังการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและกำหนดนโยบายการบริหาร

เพื่อเป็นการยกระดับศักยภาพการให้บริการประชาชน ควรมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนา โดยเน้นในด้านต่อไปนี้

1) ควรวางแผนสำหรับการพัฒนาชุมชนแบบเศรษฐกิจพอเพียง และกำหนดนโยบาย ในการพัฒนาท้องถิ่นโดยการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

2) ควรจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นกับภาครัฐ ภาควิชาการ ภาคประชาชน และเอกชนที่มีการบริหารจัดการการให้บริการ

3) ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญกับปัญญาและประสบการณ์ของชาวบ้าน ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้านมาปรับใช้ให้สอดคล้องกลมกลืนกับวิชาการแผนใหม่ และนำไปใช้ได้จริงอย่างเหมาะสม นำไปสู่การพึ่งตนเองของชุมชนได้

4) ควรสร้างเครือข่ายสถาบันเศรษฐกิจชุมชน เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจพอเพียงสนับสนุน การบริหารบนความเสี่ยงต่ำ

5) จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความรู้ด้านเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับผู้ปฏิบัติงานของศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนเพื่อส่งเสริมและขยายความคิดเศรษฐกิจพอเพียงสู่ภาคปฏิบัติในระบบเศรษฐกิจชุมชนท้องถิ่น และกระตุ้นให้ชุมชนตื่นตัวกับการมีเศรษฐกิจพอเพียงหรือเศรษฐศาสตร์แห่งความพอดี บนพื้นฐานของศาสนาธรรม

6) ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้แก่ชุมชนโดยการร่วมมือกับสถาบันการศึกษาหรือนักวิจัยในด้านต่างๆ เช่น องค์ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ และจัดการทรัพยากรธรรมชาติกับการสงวนหรือเพื่อการใช้ที่ยั่งยืนยาวนาน องค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี การผลิต การเกษตร เป็นต้น

5.3.3 ข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชน

1) ต้องการให้สร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นในเรื่องต่างๆ เช่น การปรับปรุงระบบน้ำประปา ให้คุณภาพน้ำได้มาตรฐาน การปรับปรุงและขุดลอกท่อระบายน้ำในชุมชน การเก็บขยะมูลฝอย การสำรวจและเปลี่ยนหลอดไฟส่องสว่างในหมู่บ้าน ปัญหามลภาวะทางอากาศ สิ่งแวดล้อม ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในชุมชน การซ่อมแซมและปรับปรุงถนนในชุมชน การจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ

2) ด้านศึกษาประชาชนต้องการให้จัดหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษา และ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทางการศึกษาทุนการศึกษา

3) ส่งเสริม สนับสนุน อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม ให้ดำรงอยู่คู่สังคมไทย และควรจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรมงานประเพณีต่างๆ เพิ่มสูงขึ้นกว่าปัจจุบัน จัดกิจกรรมต่างๆ

4) ต้องการให้มีการจัดอบรมอาชีพเสริมให้กับกลุ่มแม่บ้าน และผู้ที่กำลังว่างงาน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้

5) ต้องการให้มีการแก้ไขและปราบปรามยาเสพติดอย่าง เข้มงวดและจริงจัง

6) ต้องการให้บุคลากรในเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ลงพื้นที่ เพื่อเยี่ยมเยียน รับข้อร้องทุกข์ จากประชาชนเพื่อการพัฒนา ชุมชนให้เข้มแข็งอย่างจริงจัง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2558 ใน 12 ด้าน ซึ่งครอบคลุมทุกภารกิจของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านการบริการประชาชน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาชุมชน ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการกีฬาและนันทนาการ ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านการจัดเก็บภาษี และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 1,505 คน ซึ่งภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ค่าเฉลี่ยผล การปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 คิดเป็นระดับผลการปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 7 คะแนน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านการบริการประชาชน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริการประชาชนในระดับมาก ($\bar{C}=4.14$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนสูงที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ มีความรวดเร็วเป็นธรรมชาติ รองลงมา คือ ระบบงานบริการมีความยืดหยุ่นคล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนต่ำที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็น

ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดีใน

ระดับมาก ($\bar{c}= 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดีสูงสุด คือ กฎระเบียบมีความชัดเจน กระบวนการดำเนินการทันต่อความเปลี่ยนแปลงมากที่สุด รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้เสนอความคิดเห็น คนในองค์กรใส่ใจต่อปัญหาสาธารณะ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และควมมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดีต่ำที่สุด คือ ใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม

ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับมาก ($\bar{c}=4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจสูงสุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินตน ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รองลงมา คือ การปรับปรุงและพัฒนาตลาดเทศบาล การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในรูปแบบของสหกรณ์ การพัฒนางานบริการของสถานธนานุบาล การส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้ที่พอเพียงในครอบครัว และการส่งเสริม กลุ่มอาชีพในชุมชนให้มีศักยภาพ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจต่ำที่สุด คือ การให้บริการของสถานธนานุบาล

ด้านการพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชน ในระดับมาก ($\bar{c}=4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนสูงสุด คือ การวางแผนพัฒนาชุมชนตรงตามความต้องการของชุมชน รองลงมา คือ การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในชุมชน งานพัฒนาชุมชน ด้านสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ การส่งเสริมอาชีพและการศึกษาให้กับชุมชน และความมั่นใจในการบริหาร การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมอาชีพหรือรายได้เสริมของคนใน

ชุมชน

ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ในระดับมาก

($\bar{C} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงานสูงที่สุด คือ การรักษาสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ การควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ การรักษาความสะอาดในชุมชน การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย การปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชน การส่งเสริมและพัฒนาการใช้พลังงานที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสียรวมของเมือง ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์ สิ่งแวดล้อมและพลังงานต่ำที่สุด คือ การเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอย

ด้านการศึกษา โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาในระดับมาก ($\bar{C} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาสูงที่สุด คือ การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล รองลงมา คือ การรักษาความสะอาดบริเวณโรงเรียนเทศบาล การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล การมีพัฒนาการที่ดีของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล การพัฒนาคุณภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล และการอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาต่ำที่สุด คือ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีทางการศึกษา และเครือข่ายทางการศึกษา

ด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ในระดับมาก ($\bar{C} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขสูงที่สุด คือ การสร้างภูมิคุ้มกันให้

ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า รองลงมา คือ การส่งเสริมให้ประชาชน
ได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน ส่วนประเด็นที่
มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขต่ำที่สุด คือ การสร้าง
ภูมิคุ้มกัน การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อหรือโรคอื่น

ด้านการกีฬาและนันทนาการ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม
ประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน การกีฬา และนันทนาการ ใน
ระดับมาก ($\bar{c} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 เมื่อพิจารณาเป็นราย
ประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬา และ
นันทนาการสูงที่สุด คือ การส่งเสริมและพัฒนา การกีฬาและ
นันทนาการในชุมชน รองลงมา คือ การจัดสถานที่เล่นกีฬาและออก
กำลังกาย และการส่งเสริมกิจกรรมเด็กและเยาวชนในชุมชน ส่วน
ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬา และนันทนาการ
ต่ำที่สุด คือ การจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเด็กและเยาวชน และการ
จัดหาอุปกรณ์กีฬาสำหรับชุมชน

**ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิ
ปัญญาท้องถิ่น** โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการ
ปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและ
ภูมิปัญญาท้องถิ่นในระดับมาก ($\bar{c} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 เมื่อ
พิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน
ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญา
ท้องถิ่น สูงที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม
ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น รองลงมา คือ การส่งเสริม
จริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีงามตามหลักธรรมของศาสนา
และการสนับสนุนงบประมาณด้านการสืบสานศิลปวัฒนธรรม
ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผล การ
ปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและ
ภูมิปัญญาท้องถิ่นต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้
ชุมชนอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น

**ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้น
พื้นฐาน** โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน

การพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน ในระดับมาก ($\bar{c} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐานสูงสุด คือ การก่อสร้างถนนที่ได้มาตรฐาน และการพัฒนาสวนสาธารณะเทศบาลรองลงมา คือ การขยายเขตระบบประปา การบำรุงรักษา ซ่อมแซมถนน และการดูแลสวนเกาะกลางถนน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา การคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐานต่ำที่สุด คือ การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการบำรุงรักษา ซ่อมแซมทางเดินเท้า

ด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีในระดับมาก ($\bar{c} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีสูงสุด คือ ระบบในการให้บริการ ขั้นตอนมีแผนผัง คู่มือแจ้งให้ปฏิบัติอย่างชัดเจน รองลงมา คือ สถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวก มีบริเวณเพียงพอ มีบริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ การออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงพอ บริการด้วยความชัดเจน ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ มีจำนวนเพียงพอ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนความเหมาะสมของกระบวนการ ขั้นตอน การคืนเงินภาษี กระบวนการและขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีมีความสะดวกและรวดเร็ว และการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ด้านการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีชัดเจนเพียงพอ

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในระดับมาก ($\bar{c} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนสูงสุด คือ การสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นของ

สถาบันครอบครัว รองลงมา คือ การจัดสายตรวจ อปพร. การจัดสวัสดิการเยียวยาผู้ประสบสาธารณภัย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดระเบียบทางเท้าและถนน และการแก้ไขและป้องกันปัญหา ยาเสพติดในชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนต่ำที่สุด คือ การแก้ไขปัญหาการทะเลาะวิวาทและการก่อตัวของกลุ่มวัยรุ่น (แก๊งมอเตอร์ไซด์)

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{c}=4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล ขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล การรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะของเทศบาล เทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานโครงการ กิจกรรมของเทศบาล และผลการดำเนินงานโครงการ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา ส่วนประเด็นค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมต่ำที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล

ซึ่งข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเป็นแนวทางนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานภาพรวมของเทศบาล