

รายงานการวิจัย

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
กันยายน 2562

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์กับเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้น ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรที่ดีในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรีเมืองกาฬสินธุ์ และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณ คณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ ในการนี้ทางสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2562 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยประสานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานอิสระและเป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัยเพื่อประเมินโครงการและมีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินการเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงประสานให้มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์เป็นสถาบันที่ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ รวม 15 งานบริการ คือ 1) งานพัฒนาการจัดการศึกษา 2) งานพัฒนาศักยภาพผู้เรียน 3) งานส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณีฯ 4) งานความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน 5) งานกีฬาและนันทนาการ 6) งานเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน 7) งานความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน 8) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร 9) งานสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย 10) งานพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข 11) งานสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม 12) งานพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว 13) พัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน 14) พัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง และ 15) การจัดเก็บภาษี

โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ใน 15 งานบริการ 2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบ ให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

ผลการวิจัย พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 15 งานบริการ ดังนี้ การให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจดี คิดเป็นร้อยละ 81.44 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า 1) ด้านกีฬาและนันทนาการ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.20 ผลการประเมินได้ 8 คะแนน 2) ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน อยู่ในระดับดีเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 83.20 ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 3) ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.80 ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 4) ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.20 ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 5) ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.40 ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 6) ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดีเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 81.20 ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 7) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.00 ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 8) ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขคนและสัตว์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.60 ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 9) ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม และด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับดีเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 80.20 ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 10) ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.80 ผลการประเมินได้ 6 คะแนน และ 11) ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.20 ผลการประเมินได้ 6 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายโดยภาพรวม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม เพื่อความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมต่อไป

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
บทที่ 1 บทนำ.....	5
1.1 ที่มาและความสำคัญ	5
1.2 วัตถุประสงค์.....	6
1.3 ขอบเขตในการศึกษา.....	6
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	6
1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา.....	7
1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	15
2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น	27
2.2 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.....	37
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน	47
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	49
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง.....	49
3.1.1 ประชากร.....	49
3.1.2 วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์.....	51
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	54
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
4.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562.....	56
4.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม	80

บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา.....	88
5.1 สรุป.....	88
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	89
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม	91
แบบสอบถาม.....	96

สารบัญตาราง

ตาราง 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	12
ตาราง 2 ข้อมูลชุมชน.....	41
ตาราง 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ตาราง 4 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	56
ตาราง 5 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา	59
ตาราง 7 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว	63
ตาราง 8 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน	65
ตาราง 9 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านกีฬาและนันทนาการ	66
ตาราง 10 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน	68
ตาราง 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	69
ตาราง 12 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าว	71
ตาราง 13 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านสุขภาพอนามัย อาหารปลอดภัย.....	72
ตาราง 14 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข คนและสัตว์	73
ตาราง 15 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม.....	75
ตาราง 16 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว.....	76
ตาราง 17 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน	77

ตาราง 18 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	
ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง.....	79
ตาราง 19 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม	80
ตาราง 20 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	81
ตาราง 21 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	82
ตาราง 22 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	83
ตาราง 23 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84
ตาราง 24 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ	85
ตาราง 25 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....	86
ตาราง 26 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.....	87

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

หลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ทั้งนี้รัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง เช่น การเลือกตั้งโดยตรงของผู้บริหารท้องถิ่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งจากเจตนารมณ์ดังกล่าว ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา ฯลฯ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพของตนเองในทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะสามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจากการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพของการให้บริการของหน่วยราชการต่างๆ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด โดยหนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการสาธารณะ

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ.2546 เห็นชอบตามคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) เสนอเกี่ยวกับมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนและได้จัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รางวัลตามโครงการการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พิจารณาคัดเลือกงานบริการและจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เพื่อนำไปลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่ง ที่ได้ให้ความสำคัญกับการบริการต่อประชาชน เนื่องจากการให้บริการมีความสำคัญคือ เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ โดยจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติทั้งในเรื่องของความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดความพอใจปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน และเหมาะสมแก่สถานการณ์ เป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการเป็นการลดความไม่แน่นอนและปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อันได้แก่สภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เป็นต้น ทำให้เกิดการยอมรับแนวความคิดใหม่เข้ามาในองค์กร ทำให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่ปรารถนา เป็นการลดความสูญเปล่าของหน่วยงานที่ซับซ้อนทำให้เห็นภาพรวมขององค์การที่ชัดเจน เป็นการจำแนกงาน แต่ละแผนกไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนกัน

ตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อ.บ.ต.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนจังหวัด (ก.อ.บ.จ.) ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึงในระยะเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะเป็นการสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานหรือสถาบันกลาง เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและนำผลการสำรวจและการประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ใน 15 งานบริการ

1.2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขตในการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยดำเนินการสำรวจผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 14 งานบริการ ได้แก่

1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา
2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน
3. ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว
4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การสงเคราะห์ การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)
5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)
6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)
7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจรช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)

8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)
9. ด้านสุขภาพพล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)
10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์
11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบ บ้านเมือง)
12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ)
13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)
14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)
15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)

อีกทั้งประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ใน 36 ชุมชน (เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์, 2556)

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมีระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากชุมชนต่างๆในเขตรับผิดชอบของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 36 ชุมชน (เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์, 2556)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการเปิดการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ แก่ผู้ที่สนใจในสาขาวิชาต่างๆ

1.4.2 เป็นการพัฒนาและเสริมสร้างความทันสมัยทางวิชาการให้แก่วงการวิชาการ

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.4 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

2.2 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ความหมายของความพึงพอใจ

จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2559) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อหนึ่งสิ่งใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยมหรือ ประสบการณ์ของตัวบุคคล

สถาบันวิจัยและพัฒนา (2559) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิมลรัตน์ ภูพัฒน์ชัยกิจ (2559) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้ บริการที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากการใช้บริการท่าอากาศยานตามที่ได้รับ เห็น หรือเข้าใจกับการคาดหวังของบุคคล

Pham, & Ahammad (2017) และ Oliver (1997) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ สำคัญที่สุด ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์ เป็นอย่างมาก และมีความเป็นไปได้ที่จะมีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบอย่างแพร่หลาย ส่วน Shelly (1975) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ สำหรับความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่หากเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ซึ่งจะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามกับ ความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่ผิดหวัง ไม่บรรลุ จุดมุ่งหมาย ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

Shelly (1975) (อ้างอิงใน รัตนะ พุทธรักษา และ พีรภารว ทวีสุข, 2560) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสอง แบบของ มนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิด ของมนุษย์จะอยู่ในกลุ่มของ ความรู้สึกสอง แบบนี้ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่ แตกต่างจากความรู้สึก ทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกซึ่ง ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึก ทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบ ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจ สามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึง พอใจเพิ่มขึ้นได้

สุภารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2560) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อ งานด้านบวกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ผลตอบแทน ความมั่นคงใน งาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งทำให้ บุคลากรในองค์กรมีความสุขและรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ซึ่งส่งผล ให้การทำงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ (2561) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

เทศบาลนครนนทบุรี (2561) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการดำเนินงาน โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตามขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ในประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล การเปิด โอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ การเปิดโอกาสให้ ประชาชนตรวจสอบ ระยะเวลาที่กำหนดการดำเนินงานเป็นไปตามผลการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และประโยชน์ที่ประชาชน ได้รับจากการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติส่วนบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ แสดงออกโดยการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542, อ้างถึงในปานจิต บุณสมภพ. 2548 : 27) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วาวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

นิธิศ สระทองอยู่ (2562) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ที่ ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึง

พอใจ เมื่อได้รับบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง ประกอบด้วยความพึงพอใจ 4 ด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านการดำเนินการ หมายถึง กระบวนการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว ในการให้บริการ ความถูกต้องของเอกสาร การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ
2. ด้านลักษณะการให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ หรือลักษณะของการแสดงออกในให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เช่น ความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น ความรู้ ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้ อย่างชัดเจน ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจ ความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ อย่างใจเย็นและสุภาพ เป็นต้น
3. ด้านการบริหารดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการบริหารการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เช่น มีเวลาเปิด ปิดเหมาะสม สภาพแวดล้อมมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีความ เป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ มี เป็นต้น
4. ด้านให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ให้บริการ ผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

Hallar B. Gilmer ได้จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects) การมีสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจใน ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ
2. ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ (Intrinsic Aspects) การมีความสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความ พึงพอใจว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยที่ความเครียดได้รับการตอบสนอง และลดลงก็จะเกิด ความพึงพอใจตามมา

Allport ได้กล่าวถึงองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ
2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบทางความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ ทฤษฎีที่แสวงหาความพึงพอใจ ระบุว่าบุคคลพอใจกระทำการใดๆ ที่ให้ความสุข

และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งใดที่จะได้รับความทุกข์คือความลำบาก โดยความพอใจจะแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา เป็นทัศนะของความพอใจว่าโดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ต้องการแสวงหาความสุขส่วนตน หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตน เป็นทัศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตน แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับตนถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์ หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่ง

ตาราง 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

	ตัวผลิตภัณฑ์	งานการนำเสนอ	การดำเนินการ	การให้บริการ	การบริหาร	เทคโนโลยี	ทางสังคม	กิจกรรมที่ทำ	ความรู้สึกลูก	ผลผลิตความเคิด
จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542)	✓	✓								
นิธิศ สระทองอยู่ (2562)			✓	✓	✓	✓				
Hallar B. Gilmer							✓	✓		
Allport									✓	✓

รูปแบบความพึงพอใจ

Oliver (1997 อ้างใน ยุธมาศ อุดมศิริ, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์ที่แสดงออกที่ เกิดจากการประเมินประสบการณ์ ซึ่งอาจขยายความได้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่ เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์การได้รับ การวัดระดับความพึงพอใจ โดยสามารถแบ่งได้ 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

- 1) การยืนยัน (Confirmation) คือ สินค้าหรือการบริการสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้บริโภคตรงตามที่ คาดหวังเอาไว้ทำให้เกิดความพึงพอใจ
- 2) ความไม่สอดคล้องเชิงบวก (Positive Disconfirmation) คือ สินค้าหรือการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากกว่าที่คาดหวังเอาไว้เกิดเป็นความพึงพอใจใน ระดับที่สูงขึ้น
- 3) ความไม่สอดคล้องเชิงลบ (Negative Disconfirmation) คือ สินค้าหรือการบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคน้อยกว่าที่ได้คาดหวังเอาไว้ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ฟาร์มาเน็ต (PharmaNet, ม.ป.ป.) กล่าวว่า ผู้ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน ต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลก จะมีการวิจัยเพื่อประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้น สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบไป เมื่อกล่าวถึงการบริการ ทุกคนเคยมีประสบการณ์ในการให้บริการมาแล้ว เพียงแต่อาจจะนึกไม่ออก เพราะมีภาพการบริการว่าเป็นงานของ พนักงานร้านอาหาร พนักงานโรงแรม พนักงานโทรศัพท์ หรือพนักงานขาย เพราะคิดว่าบริการเป็นงานในอาชีพเท่านั้น ที่ถูกต้องแล้ว การบริการหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น จึงเป็นเรื่องของคนสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เมื่อกล่าวถึงการให้บริการในเชิงความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น พ่อแม่กับลูก หรือระหว่างเพื่อน ผู้ให้บริการอาจไม่สนใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ในการให้บริการทางอาชีพนั้น ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ เป็น เป้าหมายสำคัญ ซึ่งจะเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง พร้อมกับความสุขเท่านั้น ดังนั้น การรู้ถึงความต้องการที่แท้จริง จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ต้องหาให้ได้ เพื่อให้บริการนั้น สร้างความพึงพอใจได้สูงสุด

ไรแลนเดอร์ และพรอวอสต์ (Rylander and Provost, 2006) ได้กล่าวถึงผลของเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยในปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักจะพึ่งพาเทคโนโลยีในการดูแลลูกค้า เช่น ให้ลูกค้าฝากข้อความทางโทรศัพท์ หรือให้ฟังรายละเอียดจากเทปบันทึกเสียงเองจากการกดหมายเลขทางโทรศัพท์ ต่อเนื่องกันไป ซึ่งบางครั้งอาจทำให้ลูกค้ายิ่งทวีความไม่พอใจมากขึ้น การที่ผู้ให้บริการอาศัยเทคโนโลยีในการดูแลความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้ต้องจำกัดจำนวนพนักงาน ซึ่งสาเหตุหลักประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ คือ ขาดการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการคือ ควรจัดหา พนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจมีจากการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจและใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดไป การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการควรเป็นเพียงสิ่งสนับสนุน แต่ไม่ใช่มาแทนที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นพบได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึง

พอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความรู้สึกของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถั่วคู่, 2545)

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทศนคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น้อย เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับผลตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service)

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

ความหมายของการบริการ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กิจติ ยงประกิจ (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่กระทำ หรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งความต้องการของผู้บริโภคแต่ละคนมีความแตกต่างกันจึงเป็นเรื่องที่ท้าทายของผู้ให้บริการในการเข้าถึงความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภคแต่ละคน

นิธิศ สระทองอยู่ (2562) การให้บริการ หมายถึง ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ แล้วนำมาหาข้อ เปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับรู้ ได้จริงจากการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

มหาวิทยาลัยบูรพา (2562) การให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิด ความประทับใจในทางที่ดี คือเกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จาก การรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุ

ที่ทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการรับบริการ ประกอบด้วย ตัวแปร 3 ประการ ได้แก่ ตัวแปรด้านระบบบริการ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการและตัวแปรด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

ภาคภูมิ รักเกียรติยศ (2558) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่รับรู้ได้จากการใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนขั้นตอนการดูแลภายหลังบริการด้วย

ราชัน นาสมพงษ์ (2562) การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

Kasiri, Guan Cheng, Sambasivan & Sidim (2017) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าและบริการเพื่อก่อให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

Jang, Kim & Lee (2016) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น คือ ความพอใจของ ลูกค้าที่ได้รับสินค้าและบริการจากบริษัทหรือผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกรับชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด
6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อับลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสัปดาห์ ปี
7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก
9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

องค์ประกอบของงานบริการ

ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ดี ได้แก่

1. อาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องน้ำต้องสะอาด ปราศจากกลิ่นเหม็น มีภูมิทัศน์ที่ดี ภายในอาคารมีกฎระเบียบต่างๆ ที่สามารถชี้แจงให้ประชาชนรับทราบได้อย่างชัดเจน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานมีจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน
2. บุคลากร ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ควรมีความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ พัฒนาการให้บริการ มีจิตบริการ โดยจิตบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

- 2.1 พุดจาไฟเราะ นีมินวล
- 2.2 ไม่ดูถูกเหยียดหยาม ลามปาม หรือรังเกียจ
- 2.3 ให้ข้อมูลให้คำแนะนำได้ถูกต้อง
- 2.4 แก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่อง
- 2.5 ไม่ปฏิเสธทันทีแต่มีทางเลือกให้

นอกจากนี้ วัฒนรัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ (2559) คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของท่าอากาศยานในการให้บริการผู้มาใช้บริการ โดยประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการทุกครั้งต้องมีความสม่ำเสมอ สามารถให้ความไว้วางใจได้
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และเต็มใจ ยินดีที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจาก การใช้บริการ
3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้าง ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด
4. ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถ ในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่ แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน
5. ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000: 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกัน ที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่
 - 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ
 - 1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
 - 1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ
 - 1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการโฆษณา

ต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้องสื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอทเลอร์ (Kotler, 2000: 436) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ ข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ(Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้าง ความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีอยู่ 2 ประการ คือ 1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น 2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติมนอกจากบริการพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้นักศึกษา มีทุนการศึกษา เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้า นั้นเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว โดยการ

เปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการอีก

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัย สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดช่องทางอื่นๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้น การกำหนดคุณภาพของบริการที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ และความสามารถในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหา ดูแลเอาใจใส่เฉพาะราย ให้กับลูกค้าทุกราย

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

3. การบริหารประสิทธิภาพการให้บริการ (Managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถทำได้ 7 วิธี ดังนี้

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง

3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2543: 7; อ้างถึงใน จำนงค์ ตรีนุมิตร, 2545: 14) อธิบายว่าปัจจัยที่สำคัญในการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม ปฏิบัติตอบสนองที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอนการบริการ เงื่อนไขการบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม

3. ระบบสนับสนุนการบริการ ประกอบด้วยนโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนด้านทรัพยากรและการติดตามประเมินผล

รูปแบบการให้บริการ

ราชชมงคลกรุงเทพ (2562) ได้ให้หลักการ ในการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน

6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ (2562) การให้บริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และ วิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือห้อยเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา : ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากเกินไปจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ : ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ซึ่งสอดคล้องกับ ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ที่ได้อธิบายถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการรับบริการ 10 ประการ ดังนี้

1. สะดวก ใช้บริการง่าย มีป้ายหรือสัญลักษณ์ชี้บอกว่าจะไปติดต่อหน่วยงานใด
2. ได้รับคำแนะนำจากการไปติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการประชาชนควรจะให้คำแนะนำอย่างตรงไปตรงมา
3. ต้องการความเป็นมิตร หากไปติดต่องานราชการ ประชาชนนั่งอยู่นานมาก เจ้าหน้าที่ควรจะเข้าไปถามว่า มาติดต่อหรือรอคอยใคร เพื่อสร้างความเป็นมิตรและเป็นกันเอง
4. ต้องการความปลอดภัย หากมีการชำรุดเสียหายของอาคารสถานที่ ควรจะปรับปรุงหาทางแก้ไข
5. เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่ต้องเดินทางไปกลับหลายครั้ง
6. มีรอยยิ้ม เพื่อสร้างความประทับใจโดย การส่งรอยยิ้มเพื่อจะมาใช้บริการในวันข้างหน้าอีก
7. ได้รับเกียรติตามสมควร ไม่ต้องให้เกียรติกันมากมาย แต่อย่าดูถูก ไม่พุดจากระชอกโฮกฮาก
8. แก้ไขปัญหาได้
9. มีคนเข้าใจ เมื่อประชาชนมีปัญหาเข้ามาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ควรพุดจา สอบถามอย่างสุภาพ สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน ประชาชนที่มีปัญหาจะมีท่าทีที่เปลี่ยนไป รู้สึกดีต่อหน่วยงาน และส่งผลให้เรามีความเต็มใจช่วยเหลือและดูแลประชาชนได้ดี
10. ไม่ถูกบังคับ ไม่มีใครอยากถูกบังคับ เจ้าหน้าที่ไม่ควรออกคำสั่งกับประชาชนที่มาใช้บริการ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเรา

ย่อมจะประสบความสำเร็จ เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่ายๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทักทายและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อยๆ องค์ประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3. คำพูดที่พิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำพิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่ติดขัด สถานที่และคำแนะนำอื่นๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

1. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547, อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ. 2547 : 23)

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ไม่โต้ตอบ อย่างลืมหืมตาเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริมหรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อยากรู้อยากเห็นการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมอ อย่าแสดงตนเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ สวัสดี เมื่อโทรไปหรือรับสายใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัดหรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงในปานจิต บุณสมภพ. 2548) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวก ด้านเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัษฐกุล, 2546)

ข้อควรคำนึง และข้อควรระวังในการให้บริการ

ข้อควรคำนึงในการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พึมพายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่างๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่างๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกกระดบย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย่ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้

ดังนั้นผู้ให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลากรภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อยซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

อีมีล เจ. ซัดดี (Emile J. Sady, 1989: 116) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับจากรัฐซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเองรวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นใดก็ได้

แฮร์ริส จี. มอนตากู (Harris G. Mongtagu, 1984:574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งแบบอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานการบริหารส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่ๆ แต่อย่างใด

เดเนียล วิท (Danial Wit, 1967 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อัน

เกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 : 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark, 1957) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ใดใดโดยเฉพาะและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

โกวิท พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง (2547) มีความเห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่ทำหน้าที่บริหารงานในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหาร และกำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งมีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบกฎหมายที่บัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย โดยมีอิสระตามสมควร ราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย หรืออีกนัยหนึ่ง การปกครองท้องถิ่น คือการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลาง ที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง

วุฒิสาร ตันไชย (2547) ให้ทัศนะว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตัวเอง โดยองค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่างๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

จรรยา สุภาพ (2531) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงหน่วยการปกครองซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น มักมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มี

ส่วนปกครองตนเอง สามารถมีองค์การในทางปกครองที่จะสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น ตลอดจนการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตการปกครองนั้นๆ ส่วนใหญ่การปกครองท้องถิ่นมักจะเป็นนิติบุคคล อาจประกอบด้วย ผู้แทนที่ราษฎรตั้งเข้ามา เพื่อปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง

ประธาน คณะนิติศึกษาการ (2524) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต (2523) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้น มาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้หรือไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โดยสรุปแล้วการปกครองท้องถิ่น คือการที่รัฐบาลกลางให้อำนาจและกระจายอำนาจการบริหารงานของท้องถิ่น โดยมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมารับรองรับภาระงานต่างๆ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การมีส่วนร่วมในดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ของท้องถิ่น รวมไปถึงการติดตามประเมินผล ตรวจสอบการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของท้องถิ่น

หลักการของการปกครองท้องถิ่น

จากเนื้อหาที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลากหลายท่านทั้งต่างประเทศ และในประเทศ ให้ความหมายหรือนิยามต่างๆ เอาไว้ โดยสามารถประมวลเป็น “หลักการปกครองท้องถิ่น” ในสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็เลยกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ เมืองครฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523) กล่าวว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เพราะมีฉันทันแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล อ้างในชูวงศ์ ฉายบุตร, 2539) รัฐต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

จากการทบทวนองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า เป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายส่วนกลาง มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นและฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทน ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจกัลดการกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้

ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539)

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

- ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณาดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา

4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจมน้ำ การจัดตลาดและงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

รูปแบบการปกครองท้องถิ่น

ธีรวุฒิ โสภิชฎิกุล (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อ การปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาล ส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศ มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี
2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่า รัฐบาลกลาง
3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครอง ท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครอง ท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น ก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนา ตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ
5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการ พึ่งพาตนเอง แทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547) ได้ประมวลความรู้แนวทางการปกครองส่วน ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) ไว้ดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้วางหลักเกณฑ์ใหม่ สำหรับใช้ในการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่น พึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน บทบัญญัติที่ถือว่าเป็น “หลักสำคัญ” ในการกระจายอำนาจ คือ

มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญ คือ “มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้ เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้าง พื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความ พร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนใน จังหวัดนั้น”

บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจ การปกครอง ไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของ ตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

นอกเหนือจากบทบัญญัติดังกล่าวแล้วรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันยังได้บัญญัติไว้ใน หมวด 9 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 10 มาตราด้วยกัน คือ มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 และต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญ ประกาศใช้บังคับก็ได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองส่วน ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ รวมทั้งที่มีการตรากฎหมายขึ้นมาใหม่หลายฉบับเพื่อให้ เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด

2.1.4 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

Dilys M.Hill, อ้างถึงใน. ธเนศวร์ เจริญเมือง (2540) ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ประเด็นที่น่าเสนอเกี่ยวกับทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างการปกครองท้องถิ่นกับการพัฒนาประชาธิปไตย หัวใจของการปกครองท้องถิ่นนั้น กล่าวให้ถึงที่สุดแล้ว ก็คือคำถาม ที่ว่าการปกครองท้องถิ่นมีความสัมพันธ์อย่างไรกับระบอบประชาธิปไตย การจัดสรรอำนาจ ระหว่างองค์การปกครองท้องถิ่นกับรัฐบาลกลางควรเป็นอย่างไรและการปกครองท้องถิ่นควรมี ความเป็นประชาธิปไตยแค่ไหนนั่นเองในประวัติศาสตร์ของโลกตะวันตก มีแนวคิดที่แตกต่างกัน ถึง 3 สำนักว่าด้วยประเด็นนี้ ผิดกับในสังคมไทยที่มีเพียงความเห็นเดียว คือ ทุก ๆ ฝ่ายชอบที่จะ กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นการปกครองที่จะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง แต่ทว่าในทางปฏิบัติกลับไม่มีลักษณะเช่นนั้น

สำนักแรกเป็น แนวความคิดของฝ่ายคัดค้านการปกครองตนเองของท้องถิ่นโดยเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นหลักการที่ขัดขวางระบอบประชาธิปไตยที่มีการเลือกตั้ง

สำนักที่สองเห็นว่าหลักการประชาธิปไตยได้แก่ การปกครองโดย เสียงข้างมาก (Majority Rule) และความเสมอภาค (Equality) นั้นไม่อาจตอบสนองต่อข้อ เรียกร้องของการปกครองท้องถิ่นได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นมีลักษณะคับแคบเห็นแก่ท้องถิ่น ตนเป็นหลัก (Parochial) หลากหลาย (Diverse) มีแนวโน้มจะเป็นแบบคณาธิปไตย (Potentially Oligarchic) และมีลักษณะฉ้อฉลอำนาจ (Corrupt)

ส่วนสำนักที่สามเห็นว่าระบอบประชาธิปไตยกับการปกครองท้องถิ่น เกี่ยวพันกันอย่างยิ่ง ประชาชนต้องมีเสรีภาพ ประชาชนซึ่งเสียภาษีต้องมีสิทธิมีเสียงในการ บริหารบ้านเมือง ต้องรู้ว่าผู้บริหารจะทำอะไร ผู้บริหารควรปรึกษาหารือกับประชาชนในกิจการ สาธารณะต่าง ๆ และไม่ว่าประชาชนจะอยู่ในเมืองหรือหมู่บ้านล้วนมีเสรีภาพในการบริหารท้องถิ่น เพื่อผลประโยชน์ของท้องถิ่นเอง

พระราชบัญญัติเทศบาล (2496) เทศบัญญัติ เทศบัญญัติเป็นกฎหมายที่เทศบาลออกเพื่อใช้บังคับในเขตเทศบาล ทั้งนี้ อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496

ผู้เสนอร่างเทศบัญญัติ ได้แก่ นายกเทศมนตรี สมาชิกสภา เทศบาล หรือราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอ ข้อบัญญัติท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ร่างเทศบัญญัติเกี่ยวกับการเงินจะเสนอได้ก็ต่อเมื่อมีคำรับรองของนายกเทศมนตรี

ผู้พิจารณา ได้แก่สภาเทศบาล

ผู้อนุมัติ ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด - ผู้ตรา ได้แก่ นายกเทศมนตรี

การประกาศใช้ ณ ที่ทำการสำนักงานเทศบาล

ในกรณีฉุกเฉินซึ่งจะเรียกประชุมสภาเทศบาลให้ทันท่วงทีมิได้ ให้คณะ เทศมนตรีมีอำนาจออกเทศบัญญัติเพื่อพิจารณาอนุมัติในการประชุมสภาเทศบาลคราวต่อไปถ้า สภาเทศบาลอนุมัติ เทศบัญญัติชั่วคราว

นั่นก็เป็นเทศบัญญัติต่อไป ถ้าสภาเทศบาลไม่อนุมัติเทศบัญญัติชั่วคราวก็เป็นอันตกไปแต่ทั้งนี้ไม่กระทบกระเทือนถึงกิจการที่ได้เป็นไประหว่างใช้เทศบัญญัติชั่วคราวนั้น

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2562) เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น

ปัจจุบันเทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้กำหนดให้การจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเขต หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาล ให้กระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา

เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร อย่างไรก็ตามเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีโครงสร้างเหมือนกัน คือ ประกอบด้วย สภาเทศบาล (ซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น) และคณะเทศมนตรี (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง) จะแตกต่างกันก็เฉพาะที่ตั้งหรือจำนวนประชากรเท่านั้น

เทศบาลตำบล จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นที่มีความเจริญพอสมควร และสามารถมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ ปรกติจะตั้งขึ้นในท้องถิ่นของอำเภอต่าง ๆ ที่มีโซอำเภอเมือง หรือท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด เช่น เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ตั้งอยู่ที่อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง เทศบาลตำบลมีสมาชิกเทศบาลได้ 12 คน มีคณะเทศมนตรี 3 คน (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีก 2 คน) ปัจจุบันมีอยู่ 48 แห่ง

เทศบาลเมือง จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป โดยประชากรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ เทศบาลเมืองมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน มีคณะเทศมนตรีได้ 3 คน เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล

ส่วนใหญ่เทศบาลเมืองจะตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองเพราะเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ดังนั้น ในแต่ละจังหวัดอย่างน้อยจะมีเทศบาลเมือง 1 แห่ง อย่างไรก็ตาม เทศบาลเมืองอาจจัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นอำเภออื่นนอกจากอำเภอเมืองก็ได้ เช่น เทศบาลเมืองบ้านโป่ง ตั้งขึ้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ปัจจุบันมีเทศบาลเมืองทั้งสิ้น 87 แห่ง

เทศบาลนคร ตั้งขึ้นในท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป โดยประชากรเหล่านั้นอยู่กันอย่างหนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ เทศบาลนครมีสมาชิกสภาเทศบาล ๒๔ คน และมีคณะเทศมนตรี ๕ คน (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอื่นอีก 4 คน)

เทศบาลนครจะจัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นชุมชนเมืองใหญ่ ๆ ที่มีประชากรหนาแน่น ใน พ.ศ. 2478 ประเทศไทยมีเทศบาลนครอยู่ 3 แห่ง คือ เทศบาลนครกรุงเทพ เทศบาลนครธนบุรี และเทศบาลนครเชียงใหม่ ต่อมาใน พ.ศ. 2514 รัฐบาลได้รวมเทศบาลนครกรุงเทพกับเทศบาลนครธนบุรีเข้าด้วยกันตั้งเป็นนครหลวงกรุงเทพ

ธนบุรี แล้วได้พัฒนามาเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ เรียกว่า “กรุงเทพมหานคร” จึงทำให้เทศบาลนครเหลืออยู่แห่งเดียว คือ เทศบาลนครเชียงใหม่

2.2 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ประวัติเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดตั้งขึ้น ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ.2480 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2480 ซึ่งเป็นการยกฐานะบางส่วนของตำบลเหนือ และตำบลหลุบ อำเภอหลุบ จังหวัดมหาสารคาม ขึ้นเป็นเทศบาลเมือง เรียกว่า “เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม” มีพื้นที่ 4.04 ตร.กม. ต่อมาในปี 2542 ได้ขยายเขตพื้นที่เทศบาลออกเป็น 16.96 ตร.กม. ซึ่งได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2525 จากอดีตจนถึงปัจจุบันรวม 70 ปี มีนายกเทศมนตรี 23 คน โดยมีพระอรรถเปศลสรวดีเป็นนายกเทศมนตรีคนแรก ละในปัจจุบันมีนายจรัสวัฒน์ บุญเพิ่ม เป็นนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนคนแรก

ที่ตั้งสำนักงาน

นับตั้งแต่จัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2480 ได้อาศัยบริเวณที่ทำการอำเภอเมืองกาฬสินธุ์เป็นสถานที่ทำงาน ต่อมาในปี 2495 เทศบาลฯได้ปลูกสร้างอาคารเรือนไม้ชั้นเดียวบนที่ดินราชพัสดุหลังโรงเรียนเทศบาล 1 ในสมัย นายอรุณ แสนสุธา และประมาณปีพ.ศ.2506 สมัยนายจรัส กมลเพชร เป็นนายกเทศมนตรี ได้ย้ายสำนักงานเทศบาลหลังใหม่มาสร้างอยู่ที่ดินของราชพัสดุ จำนวน 1 ไร่ โดยขอเช่าและขอซื้อจำนวน 5 ไร่ (บริเวณสำนักงานเทศบาลหลังเดิม) ในปี 2527 สมัยนายสมศักดิ์ ร่มไทรทอง เป็นนายกเทศมนตรี ได้ขออุทิศที่ดินจำนวน 21ไร่ จากประชาชนจำนวน 13 ราย เพื่อก่อสร้างเทศบาลหลังใหม่ ผู้อุทิศที่ดิน ได้แก่ นางพร้อมพรรณ เรืองชัยแสน นางชวนพิศ เดชโสภา นางเชื้อม วิโรจน์รัตน์ นางแพง แสงพงษ์ นางแสง วงษ์พระจันทร์ นายบุญชัย กฤตยานนท์ นายเทวี แสงสาระพันธ์ นางตื้อ ฤทธิ์ทรงเมือง นายอุทัย สิริระพัฒน์ นายคำพันธ์ สิริพัฒน์ นายใบ สิริพัฒน์ นางคำเผย สิริพัฒน์ นายสุตใจ สิริพัฒน์ คณะเทศมนตรีได้ขอกู้เงิน กสท. เพื่อนำมาสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลหลังใหม่เป็นจำนวนเงิน 5,000,000 บาท (ห้าล้านบาทถ้วน) และได้จ่ายขาดเงินสะสมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เป็นจำนวนเงิน 2,500,000 (สองล้านบาทถ้วน) รวมค่าก่อสร้างอาคารเทศบาลหลังใหม่เป็นเงิน 7,500,000 บาท (เจ็ดล้านบาทถ้วน) วางศิลาฤกษ์ในวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2532 ในปีพ.ศ.2536 ในสมัยนายวิจิต แสงโสภานุวรรณ เป็นนายกเทศมนตรี จึงได้ย้ายสำนักงานมาเปิดทำการตั้งอยู่เลขที่ 70/21 ถนนถีนานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์จนถึงปัจจุบัน เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พุทธศักราช 2480 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลโพหนอง ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลเหนือ
ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหลุบ ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลลำพาน

ประชากร

จำนวนหลังคาเรือนในเขตเทศบาล 14,840 หลังคาเรือน
จำนวนประชากรทั้งหมดในพื้นที่ตามฐานทะเบียนราษฎร 34,218 คน
ชาย 16,475 คน
หญิง 17,743 คน
จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 24,774 คน
ชาย 11,623 คน
หญิง 13,151 คน

ความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่คิดเป็น 2,017 คน/ตร.กม.

ที่มา : งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล กุมภาพันธ์ 2559

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม/การจราจร

ถนน

จำนวนถนนลูกรัง 27 สาย ความยาว 4.948 ก.ม. หรือพื้นที่ 13,656 ตร.ม.
จำนวนถนนลาดยาง 18 สาย ความยาว 12.228 ก.ม. หรือพื้นที่ 236,005 ตร.ม.
จำนวนถนนคอนกรีต 380 สาย ความยาว 83.616 ก.ม. หรือพื้นที่ 279,983 ตร.ม.

สะพาน

จำนวนสะพานคอนกรีต 16 แห่ง
จำนวนสะพานอื่นๆ (สะพานลอย) 3 แห่ง

แหล่งน้ำ

จำนวนแม่น้ำที่ไหลผ่าน 1 สาย
จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง 8 แห่ง/สาย

การขนส่ง

จำนวนสถานีขนส่ง 1 แห่ง

การเดินทางเข้าสู่พื้นที่ได้โดยวิธีรถยนต์

จำนวนหอกระจายข่าวทั้งหมดในพื้นที่	37	แห่ง
จำนวนเสียงตามสายทั้งหมดในพื้นที่	30	จุด

การประปา

จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้	14,840	ครัวเรือน
หน่วยงานที่ดำเนินกิจการประปาในพื้นที่	สำนักงานประปาจังหวัดกาฬสินธุ์	
จำนวนน้ำประปาที่ผลิตได้	23,760	ลบ.ม./วัน
จำนวนแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา	2	แห่ง

การไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	14,840	ครัวเรือน
จำนวนไฟฟ้าสาธารณะ	5,375	จุด

ลักษณะการใช้ที่ดินในเขตเทศบาล

พื้นที่พักอาศัย	5,083 – 2 – 60	ไร่
พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ	996 -1 -53	ไร่
สวนสาธารณะ	204 – 3 – 70	ไร่ 5 แห่ง
- สวนสาธารณะกุดน้ำกิน	26 – 1 – 85	ไร่
- สวนสาธารณะกุดยางสามัคคี	18 – 2 – 77	ไร่
- สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติพระบาท	9 – 2 – 17	ไร่
สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวครองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี		
- สวนสาธารณะแก่งดอนกลาง	105 – 0 – 90.2	ไร่
- สวนสาธารณะริมแก่งดอนกลาง	45	ไร่
- พื้นที่เกษตรกรรม	19,779 – 1 – 21	ไร่

ที่มา : สำนักการช่าง กุมภาพันธ์ 2559

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จำนวนสถานที่กำจัดขยะ 109 ไร่ 1 แห่ง ตั้งอยู่ ณ บ้านแก่งนาขาม ต.นาจารย์ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์

ปริมาณขยะในเขตเทศบาลที่นำไปกำจัดเฉลี่ย	32.86	ตัน/วัน
ปริมาณขยะที่กำจัดทั้งหมดในระบบกำจัดขยะเฉลี่ย	84.26	ตัน/วัน
(เมืองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ มาร่วมใช้ด้วย จำนวน 27 แห่ง)		

วิธีการกำจัดขยะ

- ใช้วิธีฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล
- โรงคัดแยกขยะ

- ทำเป็นป้ายหมักชีวภาพ
- โรงบำบัดสิ่งปฏิกูล
- รถยนต์เก็บขยะ

ด้านเศรษฐกิจ

- | | | | |
|------------------------------|---|------|---------------------------------|
| - สถานธนาบาล | 1 | แห่ง | |
| - โรงฆ่าสัตว์ | 1 | แห่ง | |
| - สถานีน้ำมัน/ปั้ม | 8 | แห่ง | |
| - ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า | 4 | แห่ง | |
| - ตลาดสด | 3 | แห่ง | |
| - โรงแรม | 9 | แห่ง | |
| - ธนาคาร | 9 | แห่ง | |
| - สถานที่ท่องเที่ยว | 6 | แห่ง | ได้แก่ |
| - สวนสาธารณะกุดน้ำกิน | | | - วัดกลาง พระอารามหลวง |
| - แก่งดอนกลาง | | | - สวนสาธารณะกุดยางสามัคคี |
| - อนุสาวรีย์พระยาชัยสุนทร | | | - พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ |

ที่มา : สำนักงานช่าง กุมภาพันธ์ 2559

ด้านสังคม

ข้อมูลศาสนสถาน

- | | | |
|----------------------|---|-----------------|
| จำนวนวัด | 9 | แห่ง |
| - วัดชัยสุนทร | | - วัดใต้โพธิ์คำ |
| - วัดกลาง | | - วัดเหนือ |
| - วัดหอไตรปฏิการาม | | - วัดสว่างคงคา |
| - วัดประชานิยม | | - วัดดงปอ |
| - วัดป่าทุ่งศรีเมือง | | |
| จำนวนเมรุเผาศพ | 5 | แห่ง |
| จำนวนโบสถ์ | 7 | แห่ง |
| จำนวนมัสยิด | 1 | แห่ง |
| จำนวนสุสาน | - | แห่ง |

ข้อมูลผู้นับถือศาสนา

- จำนวนผู้นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 99.38 ของประชากรในเขตเทศบาล

- จำนวนผู้นับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 0.30 ของประชากรในเขตเทศบาล
 - จำนวนผู้นับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 0.11 ของประชากรในเขตเทศบาล
 - จำนวนผู้นับถือศาสนาอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.21 ของประชากรในเขตเทศบาล
- ที่มา : ที่ทำการปกครองจังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดกาฬสินธุ์
วัฒนธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
กุมภาพันธ์ 2559

ตาราง 2 ข้อมูลชุมชน

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	จำนวนบ้าน (หลังคาเรือน)	จำนวนประชากร (คน)
1	ซอยน้ำทิพย์	219	1,076
2	กุดยางสามัคคี	336	1,147
3	โพธิ์ไทร	112	414
4	ท่าสินค้า	172	732
5	ดอนสวรรค์	158	783
6	หน้าโรงเลื่อย	121	505
7	วัดเหนือ	155	636
8	โรงจั่ว	161	600
9	วัดใต้โพธิ์คำ	166	600
10	หนองลิ้นจี่	229	933
11	หนองไชยวาน	157	621
12	หนองผักแว่น	242	714
13	ตลาดเก่า	196	750
14	คุ้มห้วย	221	712
15	ทุ่งสระ	133	479
16	วัดหอไตรปฏิการาม	316	1,154
17	วัดสว่างพัฒนา	169	589
18	วัดสว่างคงคา	350	1,295
19	ริมแก่งดอนกลาง	139	627
20	บุญกว้าง	270	970
21	ดอนกลอย	232	852
22	สุขสบายใจ	457	1,482
23	หัวโนนโก	238	720

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	จำนวนบ้าน (หลังคาเรือน)	จำนวนประชากร (คน)
24	ก.ส.ส.	347	1,010
25	สงเปลือยใน	333	1,260
26	สงเปลือยกกลาง	205	618
27	สงเปลือยนอก	419	1,029
28	หน้าโรงซ่อม ร.พ.ช.	402	1,142
29	วัดป่าทุ่งศรีเมือง	433	1,433
30	ทุ่งศรีเมืองพัฒนา	327	1,066
31	ทุ่งศรีเมืองกลาง	245	926
32	ทุ่งมน	179	600
33	หัวคู-หนองเรือ	117	427
34	เกษตรสมบูรณ์	173	605
35	หาดลำดวน	160	409
36	ดงปอ	304	977
37	วัดกลาง	2,824	2,441
38	ตลาดสด	2,944	2,425
รวม		14,361	34,759

ที่มา : กองสวัสดิการสังคม และงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล กุมภาพันธ์ 2559

ข้อมูลสถานศึกษา

สถานศึกษาในสังกัด 6 แห่ง

สถานศึกษานอกสังกัดภายในเขตเทศบาล 24 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรพ์
- โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสัย
- โรงเรียนอนุบาลกาฬสินธุ์
- โรงเรียนมิตรภาพที่ 32
- โรงเรียนเซนต์ยอแซฟกาฬสินธุ์
- โรงเรียนอนุบาลรัตนากาฬสินธุ์
- โรงเรียนสาธิตศึกษา
- โรงเรียนสตรีชาญุทธวิทยา
- โรงเรียนชาญุทธวิทยา
- โรงเรียนพระปริยัติธรรมสามัญวัดกลาง
- โรงเรียนอนุกุลนารี
- โรงเรียนเมืองกาฬสินธุ์
- โรงเรียนวัดชัยสุนทร
- โรงเรียนทุ่งศรีเมืองประชาวิทย์
- โรงเรียนอนุบาลแสงตะวัน
- โรงเรียนอนุบาลทุ่งมน
- โรงเรียนนานาชาติ
- วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์
- วิทยาลัยสารพัดช่างกาฬสินธุ์
- วิทยาลัยนาฏศิลป์กาฬสินธุ์

- โรงเรียนพระปริยัติธรรมสามัญวัดประชาานิยม - มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
- วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนวิชาการกาฬสินธุ์ (ไทย - เยอรมัน)
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

2.3 งานวิจัยเกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อมรรัตน์ บุญภา (2557 :บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี” การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง ทา การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560 :บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำนวน 397 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และหาทิศทางความสัมพันธ์จากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง คือ อาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย หน่วยงานควรลดขั้นตอนและปรับวิธีการปฏิบัติงาน นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งปรับทัศนคติและพัฒนาบุคลากรของเจ้าหน้าที่ให้พร้อมต่อการบริการอยู่เสมอและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ ควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ แต่ละกองงานที่ให้บริการ และควรทำการศึกษาเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และควรทำการเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนาให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ธมน เครือเนตร และคณะ. (2562 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ t - test, one-way ANOVA และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ,ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจํา่า สิ่งที่น่าไปเป็นสินทรัพย์ คือ ทองคำ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากขั้นตอนไม่ซับซ้อน ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุทิน นพเกต (2562 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มติดต่อราชการ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดย การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาตรี และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้าน คุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มี เพศ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ ได้รับบริการที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดสิงห์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ปณณธร เขียรชัยพลกุล (2561 : บทคัดย่อ) ทิศทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ มาจากหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีลักษณะพิเศษเนื่องจากเป็นการปกครองระดับล่างที่ผู้บริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีความใกล้ชิดกับประชาชน ดังนั้นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม หากมีแนวทางที่ชัดเจนก็จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปกครอง ตนเอง มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ก็ย่อมทำให้ประเทศเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว

ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต ควรกำหนดให้เป็นหน่วยงานหลักในการ จัดบริการ สาธารณะมีความอิสระโดยการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ มีคณะกรรมการ กลางกำกับตรวจสอบดูแล และประเมินผลการดำเนินงาน ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรง จากประชาชน กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร และการตรวจสอบการบริหาร มีพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ศราวุธ มาเฉลิม (2562 : บทคัดย่อ) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบการจัดตั้งและความพยายามจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษระหว่าง ปี พ.ศ. 2515 - 2556 โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่ การจัดตั้งช่วงที่ 1 พ.ศ. 2515 - 2528 และความพยายามจัดตั้ง ช่วงที่ 2 พ.ศ. 2529 - 2556 ซึ่งศึกษาโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการศึกษาเอกสารผลการศึกษาพบว่า การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ในประเทศไทยทั้ง 2 ช่วง พยายามออกแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความหนาแน่นของประชากรสูง และปัญหาสาธารณะที่เพิ่มมากขึ้น โดยการ จัดตั้งช่วงที่ 1 และความพยายามจัดตั้ง ช่วงที่ 2 มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารและที่มา ของผู้บริหาร การเพิ่มอำนาจหน้าที่ และแหล่งรายได้ให้แตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไป แต่อำนาจหน้าที่ และแหล่งรายได้กลับไม่ได้เพิ่มไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไปมากนัก ข้อเสนอแนะ ความพยายามในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ พิเศษของไทยควรปรับปรุงอำนาจหน้าที่และแหล่งที่มาของรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไป (เทศบาลนคร และองค์การบริหารส่วนจังหวัด) เพื่อให้สามารถรองรับการเจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจและสังคมตามความแตกต่างของพื้นที่ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ ทั่วไปมีพัฒนาการระยะเวลานาน และน่าจะมีศักยภาพในการบริหารจัดการได้มากกว่าการจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นใหม่

สุรพล เตียวตระกูล และ ศรุตฯ สมพอง (2562 : บทคัดย่อ) การปฏิรูปเทศบาลสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศตาม ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครอง ท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลจากอดีตถึงปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการปฏิรูปเทศบาล สู่ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และ3) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิรูปเทศบาลสู่ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มุ่งศึกษาการปฏิรูปเทศบาลตามนโยบายรัฐบาลในยุค คสช. ที่ต้องให้ เทศบาลเป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศและสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม, รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสังเกตผลการวิจัยมีข้อค้นพบโดยสรุป ดังนี้

ประการแรก เทศบาลต้องมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (Financial Sustainability) จากการ เก็บข้อมูล พบว่าปัญหาสำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่น ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะที่มี ประสิทธิภาพได้ เป็นเพราะปัญหาด้านงบประมาณขององค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากข้อจำกัด ด้านนโยบายการคลัง ทั้งในด้านความเป็นอิสระในการจัดหารายได้ และข้อจำกัดจากการจัดสรร งบประมาณ

ประการที่สอง เทศบาลต้องมีความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Changes) ปัญหาการเปลี่ยนแปลงในท้องถิ่นหรือเทศบาลเป็นปัญหาส่งผลกระทบต่อการจัดบริการ สาธารณะที่มีคุณภาพโดยการเปลี่ยนแปลงในเทศบาลประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงด้านประชากร, การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงด้านการขยายตัวของเมือง

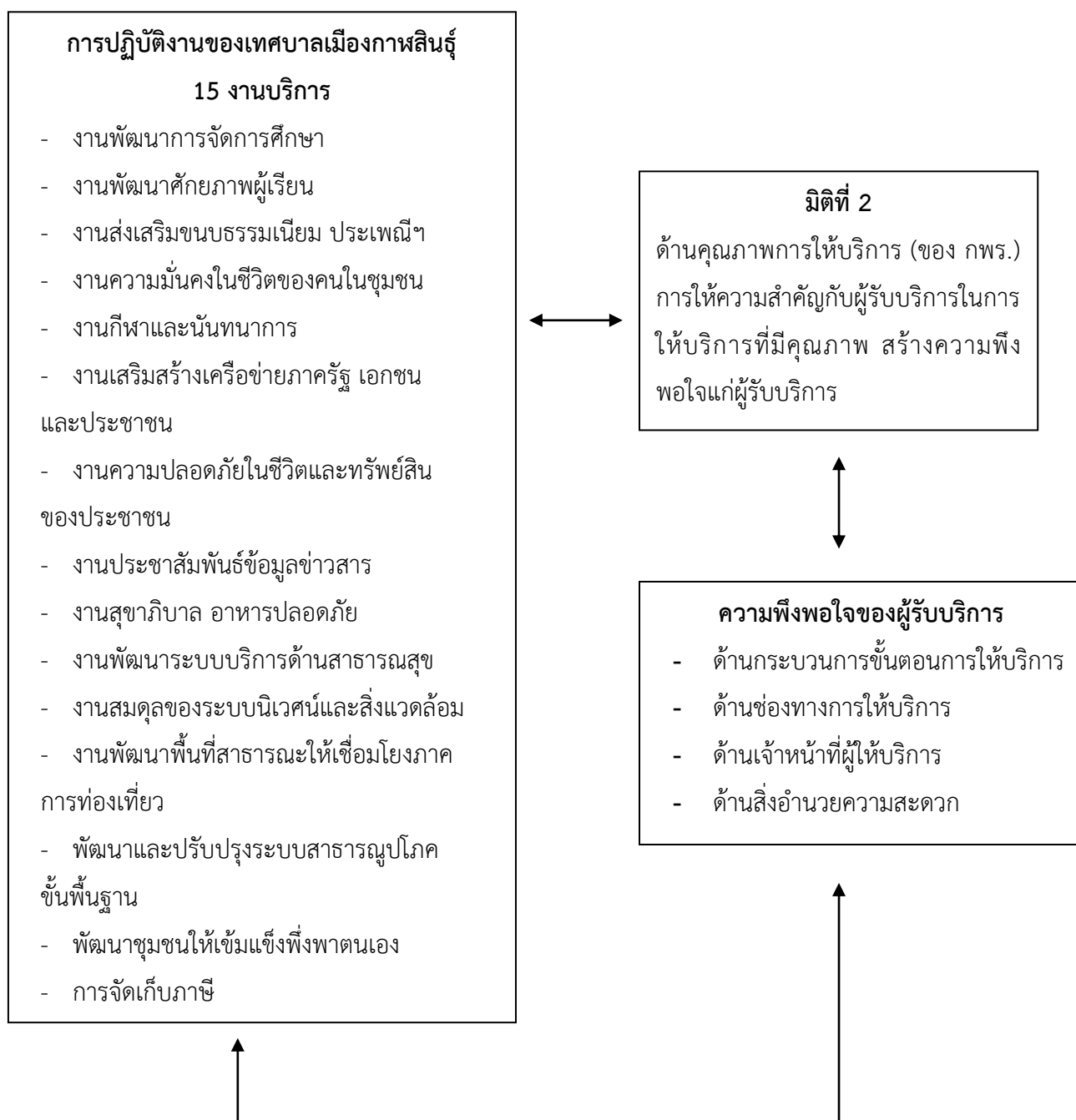
ดนุวัศ สุวรรณวงศ์และ นวิทย์เอมเอก (2558 : บทคัดย่อ) แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ สาธารณะ : กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ การศึกษานี้เป็นการวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่ อำเภอหาดใหญ่ สรุปได้ 7 แนวทาง ได้แก่ (1) การตั้งเป็นคณะทำงานร่วมระหว่างเทศบาล (2) การประสานแผนปฏิบัติการภายในระหว่างเทศบาลในพื้นที่ (3) แต่ละเทศบาลมาพูดคุยและวางแผนร่วมกัน (4) มีหน่วยงานกลางมาประสานการทำงานแบบความร่วมมือระหว่างเทศบาล (5) การทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างเทศบาล (6) หน่วยงานกำกับดูแล มาเป็นพี่เลี้ยงหรือมาเป็นหน่วยงานกลางเชื่อมประสาน (7) จัดทำวาระแห่งชาติของนครหาดใหญ่ ส่วนปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ มี 7 ประเด็น ได้แก่ (1) บุคลากร (ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล) (2) โครงสร้างองค์กร (3) วัสดุทัศนและนโยบายผู้บริหาร (4) กฎหมาย (5) เทคโนโลยี (6) ประชาชนในพื้นที่ (7) อื่นๆ ได้แก่ งบประมาณ, การตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จะประเมินตามภารกิจการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ ที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ขอรับการประเมิน ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการในกรอบงาน 4 ด้าน คือ 1)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านช่องทางการให้บริการด้าน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะให้ออกเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป



รูป 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งในบทนี้จะอธิบายถึงวิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ใน 36 ชุมชน (เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์, 2556) ประกอบด้วย ชุมชนคุ้มห้วย ชุมชนโพธิ์ไทร ชุมชนหัวคุ – หนองเรือพัฒนา ชุมชนหน้าโรงเลื่อย ชุมชนหาดลำดวน ชุมชนทุ่งมน ชุมชนเกษตรสมบูรณ์ ชุมชนทุ่งสระ ชุมชนหนองผักแว่น ชุมชนดอนสวรรค์ ชุมชนหัวโนนโก ชุมชนริมแก่งดอนกลาง ชุมชนท่าสินคำ ชุมชนดงปอ ชุมชนสงเปลือยกลาง ชุมชนตลาดเก่า ชุมชนวัดเหนือ ชุมชนโรงจี้ว ชุมชนสงเปลือยใน ชุมชนสงเปลือยนอก ชุมชนซอยน้ำทิพย์ ชุมชนวัดสว่างพัฒนา ชุมชนหน้าโรงซ่อม ร.พ.ช. ชุมชนหนองไชยวาน ชุมชนหนองลิ้นจี่ ชุมชนทุ่งศรีเมืองกลาง ชุมชนวัดใต้โพธิ์คำ ชุมชนดอนกลอย ชุมชนกุดยางสามัคคี ชุมชนบุญกว้าง ชุมชนวัดป่าทุ่งศรีเมือง ชุมชนทุ่งศรีเมืองพัฒนา ชุมชนวัดหอไตรปิฎการาม ชุมชนสุขสบายใจ ชุมชนวัดสว่างคงคา ชุมชนก.ส.ส. ชุมชนวัดกลาง และชุมชนตลาดสด

3.1.2 วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ใช้การเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยวิธีเจาะจง (Purposive sampling) และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดมีคุณสมบัติใกล้เคียงกัน จำนวน 1,600 คน ด้วยการแจกแบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ

โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 14 งานบริการ โดยกำหนดผลการปฏิบัติ 5 ระดับ ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ ดีมาก	ให้ 5 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ ดี	ให้ 4 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ พอใช้	ให้ 3 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ ปรับปรุง	ให้ 2 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ ปรับปรุงเร่งด่วน	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยประชาชนเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ซึ่งกำหนดผลประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

ประชาชนพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ประชาชนพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ มาก	ให้ 4 คะแนน
ประชาชนพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ประชาชนพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ น้อย	ให้ 2 คะแนน
ประชาชนพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ มาก	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ใน 36 ชุมชน ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยคณาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 1,600 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 1,519 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.94 ของแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งในการลงพื้นที่นั้น ได้ดำเนินการสำรวจผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ ได้แก่

1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา
2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน
3. ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว
4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การสงเคราะห์ การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)
5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)

6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)
 7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจรช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)
 8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)
 9. ด้านสุขภาพพลอดักย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)
 10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์
 11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)
 12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ)
 13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)
 14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)
 15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)
- ส่วนการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน คือ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านช่องทางการให้บริการ
 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์

หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS for windows) โดยสามารถจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 14 งานบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง และแปลผลโดยการบรรยายประกอบ สำหรับเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยนั้น ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best. 1981, หน้า 82) จำแนกออกเป็น 5 ช่วง โดยแบ่งช่วงค่าคะแนนจากการคำนวณ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ดี

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการปฏิบัติงานในระดับ พอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ปรับปรุงเร่งด่วน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ใน 4 ด้าน ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง และแปลผลโดยการบรรยายประกอบ สำหรับเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยนั้น ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best. 1981, หน้า 82) จำแนกออกเป็น 5 ช่วง โดยแบ่งช่วงค่าคะแนนจากการคำนวณ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มและนำเสนอโดยใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

หลังจากได้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ข้างต้นในแต่ละประเด็นแล้ว คณะผู้วิจัยได้รวมค่าเฉลี่ยในแต่ละ ประเด็น เพื่อแปลผลการประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 14 งานบริการ และระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ใน 4 ด้าน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ยต่อไป และนำค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านมาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละของระดับผลการประเมินการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม โดยการเทียบค่าเฉลี่ย 5 เท่ากับ ร้อยละ 100

จากนั้นนำร้อยละของระดับผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ที่ได้ มาวัดค่าคะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของ ระดับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 90.01-95.00	มีค่าเท่ากับ 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 85.01-90.00	มีค่าเท่ากับ 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 80.01-85.00	มีค่าเท่ากับ 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 75.01-80.00	มีค่าเท่ากับ 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 70.01-75.00	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 65.01-70.00	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 60.01-65.00	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 55.01-60.00	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 50.01- 55.00	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เกินร้อยละ 50	มีค่าเท่ากับ 0 คะแนน

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวិจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 32 ชุมชน ในเขตจังหวัด จำนวน 1,600 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 1,519 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.94 ของแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	647	42.6
หญิง	850	56.0
ไม่ระบุ	22	1.4
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	309	20.3
21 - 30 ปี	479	31.5
31 - 40 ปี	239	15.7
41 - 50 ปี	199	13.1
51 - 60 ปี	185	12.2
61 ปีขึ้นไป	95	6.3
ไม่ระบุ	13	0.9
3. อาชีพ		
รับราชการ	80	5.3
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	377	24.8
เกษตรกร	63	4.1
แม่บ้าน	104	6.8

รับจ้าง/ลูกจ้าง	271	17.8
ว่างงาน/กำลังหางาน	81	5.3
อาชีพอิสระ	110	7.2
อื่น ๆ (ระบุ).....	406	26.7
ไม่ระบุ	27	1.8
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	204	13.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	201	13.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	374	24.6
อนุปริญญา/ปวส.	229	15.1
ปริญญาตรี	402	26.5
สูงกว่าปริญญาตรี	75	4.9
ไม่ระบุ	34	2.2
รวม	1,519	100

จากตาราง 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 850 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 เป็นเพศชาย จำนวน 647 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 และไม่ระบุ จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 479 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีอายุระหว่าง ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และไม่ระบุ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

มีอาชีพอื่นๆ จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 มีอาชีพอิสระ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 มีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ว่างงาน/กำลังหางาน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 มีอาชีพรับราชการ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และไม่ระบุ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และไม่ระบุ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

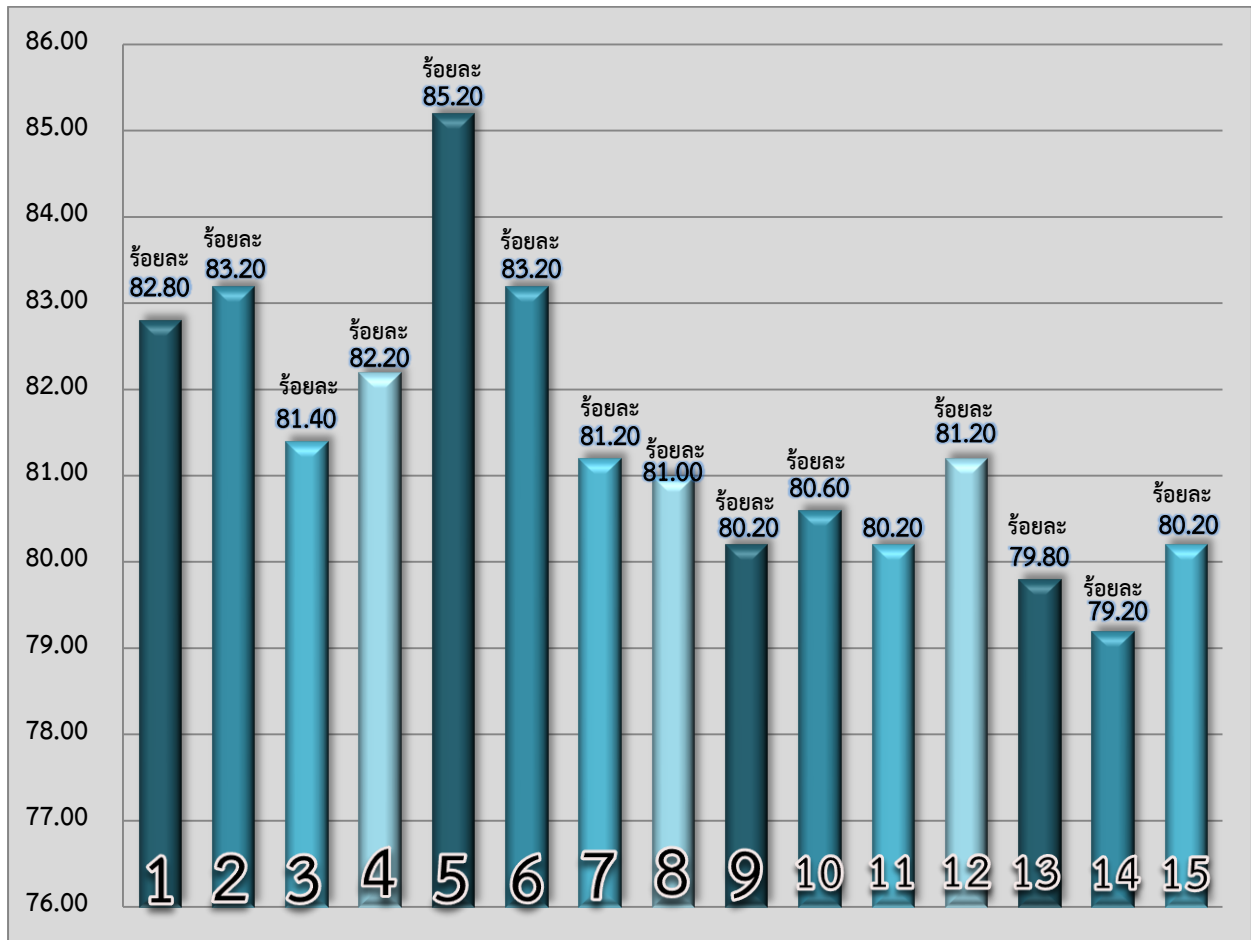
4.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562

ตาราง 4 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา	4.14	0.63	82.80	ดี
2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน	4.16	0.76	83.20	ดี
3. ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว	4.07	0.40	81.40	ดี
4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การ สงเคราะห์ การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)	4.11	0.46	82.20	ดี
5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่ สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)	4.26	0.51	85.20	ดี
6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและ ประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคี เครือข่าย)	4.16	0.47	83.20	ดี
7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจร ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)	4.06	0.48	81.20	ดี
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)	4.05	0.94	81.00	ดี
9. ด้านสุขภาพ อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/ โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)	4.01	0.92	80.20	ดี
10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์	4.03	0.92	80.60	ดี
11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)	4.01	0.98	80.20	ดี
12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการ ท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมใน สวนสาธารณะ)	4.06	0.92	81.20	ดี

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)	3.99	1.00	79.80	ดี
14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)	3.96	1.00	79.20	ดี
15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)	4.01	0.99	80.20	ดี
เฉลี่ยรวม	4.07	0.76	81.44	ดี

จากตาราง 4 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.44 ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 10.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้าน การพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.80 ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.63) ด้านพัฒนา ศักยภาพผู้เรียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.20 ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.76) ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.40) ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.20 ($\bar{X} = 4.11$, S.D.= 0.46) ด้านกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.20 ($\bar{X} = 4.26$, S.D.= 0.51) ด้านการ เสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.20 ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.47) ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= 0.48) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.00 ($\bar{X} = 4.05$, S.D.= 0.94) ด้านสุขภาพอนามัยความปลอดภัย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D.= 0.92) ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขคนและสัตว์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$, S.D.= 0.92) ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D.= 0.92) ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= 0.92) ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อย ละ 79.80 ($\bar{X} = 3.99$, S.D.= 1.00) ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.20 ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= 1.00) ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D.= 0.99) อยู่ใน ระดับดี



1. ด้านการพัฒนากิจการการศึกษา
2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน
3. ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว
4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน
5. ด้านกีฬาและนันทนาการ
6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน
7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
9. ด้านสุขภาพ อนามัย อาหารปลอดภัย
10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข
11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม
12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว
13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน
14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง
15. ด้านการจัดเก็บภาษี

รูป 2 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ตาราง 5 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562
ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา

1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.06	4.41	81.10	ดี
1.1 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม เช่น มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จัดการเรียน การสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.05	0.40	81.00	ดี
1.2 ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น	4.06	0.41	81.20	ดี
ด้านคุณภาพ	4.12	0.59	82.40	ดี
1.3 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน	4.05	0.41	81.00	ดี
1.4 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการเรียน การสอนตามหลักสูตรทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียน และท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน เช่น นักเรียนอ่านออกเขียนได้	4.05	0.44	81.00	ดี
1.5 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดทำแผนพัฒนาและใช้จ่ายงบประมาณด้านการศึกษา ที่คุ้มค่ากับการลงทุน เช่น การจ้างครูต่างชาติ การจ้างครูช่วยสอน	4.26	0.91	85.20	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.27	0.92	85.30	ดี
1.6 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	4.27	0.91	85.40	ดี
1.7 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความโดดเด่นด้านต่างๆ เช่น วิชาการกีฬาและนันทนาการ คุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น	4.26	0.92	85.20	ดี
เฉลี่ยรวม	4.14	0.63	82.80	ดี

จากตาราง 5 ภาพรวมด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.80 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.63)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.10 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาอย่างครบถ้วนเท่าเทียมกัน มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม เช่น มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จัดการเรียน การสอน ตั้งแต่ระดับอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนปลาย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.00 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.40) ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.41)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.00 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนาม กีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.00 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.41) และสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน เช่น นักเรียน อ่านออกเขียนได้ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.00 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.44)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.27 ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดทำแผนพัฒนาและใช้จ่ายงบประมาณ ด้านการศึกษาที่คุ้มค่ากับการลงทุน เช่น การจ้างครูต่างชาติ การจ้างครูช่วยสอน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.20 ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.91) สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับ งบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับดี คิด เป็นร้อยละ 85.40 ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.91) และสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความโดดเด่น ด้านต่างๆ เช่น วิชาการกีฬาและนันทนาการ คุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.20 ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.92)

ตาราง 6 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562
ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน

2 ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.29	0.96	85.70	ดี
2.1 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีผลการเรียนที่ดีในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ตามระดับชั้น ทั้งระดับชั้นก่อนประถม ระดับประถม และระดับมัธยม เช่น นักเรียนมีผลสอบ O-Net ที่ดี มีผลการเรียนที่ดี	4.29	0.96	85.80	ดี
2.2 นักเรียนสังกัดโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีพัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญาตามวัย เช่น การแข่งขันกีฬา การประกวดแข่งขันต่างๆ เป็นต้น	4.28	0.95	85.60	ดี
ด้านคุณภาพ	4.06	0.57	81.20	ดี
2.3 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความรู้ที่หลากหลาย ปฏิภาณไหวพริบ ทนต่อเหตุการณ์ และมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ ปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การตอบปัญหาคำถาม การแสดงออก อาคารและภูมิทัศน์ ระบบอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด	4.04	0.39	80.80	ดี
2.4 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ตามวัยได้รับบริการด้านอนามัยครบทุกด้าน เช่น อาหารเสริมนม อาหารกลางวัน	4.08	0.75	81.60	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.14	0.76	82.70	ดี
2.5 นักเรียนที่เรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถสร้างชื่อเสียงได้รับรางวัล หรือเป็นตัวแทนของเทศบาลด้านต่างๆ เช่น ด้านกีฬา ด้านวิชาการด้านดนตรี ด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น	4.11	0.76	82.20	ดี
เฉลี่ยรวม	4.16	0.76	83.20	ดี

จากตาราง 6 ภาพรวมด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.20 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.76)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.70 ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีผลการเรียนที่ดีในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ตามระดับชั้น ทั้งระดับชั้นก่อนประถม ระดับประถม และระดับมัธยม เช่น นักเรียนมีผลสอบ O-Net ที่ดี มีผลการเรียนที่ดี อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.80 ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.96) และนักเรียนสังกัดโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีพัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญาตามวัย เช่น การแข่งขันกีฬา การประกวดแข่งขันต่างๆ เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.60 ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.95)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความรู้ที่หลากหลาย ปฏิภาณไหวพริบ ทันท่วงที เหตุการณ์ และมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ ปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การตอบปัญหา คำถาม การแสดงออก อาคารและภูมิทัศน์ ระบบอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.39) และนักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ตามวัยได้รับการด้านอนามัยครบทุกด้าน เช่น อาหารเสริมนม อาหารกลางวัน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.60 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.75)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.70 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนที่เรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถสร้างชื่อเสียงได้รับรางวัล หรือเป็นตัวแทนของเทศบาลด้านต่างๆ เช่น ด้านกีฬา ด้านวิชาการด้านดนตรี ด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.70 ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.76)

ตาราง 7 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562
ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว

3. ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ตัวแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.03	0.93	80.50	ดี
3.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดงานพิธีทางศาสนาและบุญ ประเพณีต่างๆ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานที่ สอดคล้องกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.08	0.92	81.60	ดี
3.2 งานประเพณีที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดำเนินการ ส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความสามัคคี มีค่านิยมที่ ดี และเป็นการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่ สืบไป	3.97	0.93	79.40	ดี
ด้านคุณภาพ	3.98	0.96	79.80	ดี
3.3 การส่งเสริม สืบสาน และเผยแพร่ขนบธรรมเนียม ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถ เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มจำนวน นักท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจของจังหวัด เช่น บุญข้าชะ สงกรานต์ การบวงสรวงพญาชัยสุนทร เป็นต้น	3.99	0.93	79.80	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.02	0.99	80.30	ดี
3.4 การจัดงานประเพณีสามารถสร้างรายได้ให้กับ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้เพิ่มขึ้น	3.93	0.96	78.60	ดี
3.5 ประชาชนในเทศบาลมีการปฏิบัติตามวิถีไทย วิถี พุทธ เช่น การร่วมทำบุญตักบาตร การแสดงความ จงรักภักดีต่อบรรพบุรุษและสถาบัน เป็นต้น	4.10	1.01	82.00	ดี
เฉลี่ยรวม	4.01	0.95	80.20	ดี

จากตาราง 7 ภาพรวมด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.95)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.50 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดงานพิธีทางศาสนาและบุญประเพณีต่างๆ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.60 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.92) และงานประเพณีที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความสามัคคี มีค่านิยมที่ดี และเป็นการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่สืบไป อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.93)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.57 ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การส่งเสริม สืบสาน และเผยแพร่ขนบธรรมเนียม ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นสามารถเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจของจังหวัด เช่น บุญข้าฮะ สงกรานต์ การบวงสรวงพญาชัยสุนทร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.93)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.30 ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดงานประเพณีสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 78.60 ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.96) และประชาชนในเทศบาลมีการปฏิบัติตามวิถีไทย วิถีพุทธ เช่น การร่วมทำบุญตักบาตร การแสดงความจงรักภักดีต่อบรรพบุรุษและสถาบัน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.00 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 1.01)

ตาราง 8 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การส่งเสริมการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)

4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การส่งเสริมการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.04	0.47	80.80	ดี
4.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดูแลคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ การเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หรือการให้ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น	4.04	0.47	80.80	ดี
ด้านคุณภาพ	4.12	0.45	82.40	ดี
4.2 ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีอาชีพ มีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง ผู้ด้อยโอกาสได้รับการช่วยเหลือ ผู้ติดยาเสพติดลดลง	4.12	0.45	82.40	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.14	0.44	82.80	ดี
4.3 ประชาชนในชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจและแนวทางในการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างกันมีความเอื้ออาทรห่วงใยกัน และ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น กิจกรรมในโรงเรียนสูงอายุกิจกรรมถนนสายบุญ ครอบครัวอบอุ่น	4.14	0.44	82.80	ดี
เฉลี่ยรวม	4.10	0.45	82.00	ดี

จากตาราง 8 ภาพรวมด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การส่งเสริมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.00 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.45)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดูแลคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ การเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หรือการให้ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.47)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.40 ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีอาชีพ มีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง ผู้ด้อยโอกาสได้รับการช่วยเหลือ ผู้ติดยาเสพติดลดลง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.40 ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.45)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.80 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจ และแนวทางในการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และสามารถแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างกันมีความเอื้ออาทรห่วงใยกัน และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น กิจกรรมในโรงเรียนสูงอายุ กิจกรรมถนนสายบุญ ครอบครัวยุบอุ่น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.80 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.44)

ตาราง 9 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)

5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ตัว แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.36	0.68	87.20	ดี
5.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่ สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอกับความ ต้องการ ของประชาชน โดยประชาชนมีพื้นที่ในการทำกิจกรรม ที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน	4.36	0.68	87.20	ดี
ด้านคุณภาพ	4.20	0.43	84.00	ดี
5.2 สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพมี การปรับปรุง แก้ไข อุปกรณ์ หรือบริเวณที่ ขาดให้	4.20	0.43	84.00	

พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น เครื่องเสียง ไฟส่องสว่าง หรือ ก่อสร้างเพิ่มเติมเพื่อการใช้งาน ที่จำเป็น รวมถึงมีการ ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบให้น่าใช้งาน				ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.21	0.43	84.20	ดี
5.3 สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพมี ประชาชนมาใช้บริการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัด กิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เดินแอโรบิก แข่งขัน กีฬา กิจกรรมดนตรี ลานลีลาศ	4.21	0.43	84.20	ดี
เฉลี่ยรวม	4.26	0.51	85.20	ดี

จากตาราง 9 ภาพรวมด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.20 ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.51)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน โดยประชาชนมีพื้นที่ในการทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 87.20 ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.68)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.00 ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพมีการปรับปรุง แก้ไข อุปกรณ์ หรือบริเวณที่ชำรุด ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น เครื่องเสียง ไฟส่องสว่าง หรือก่อสร้างเพิ่มเติมเพื่อการใช้งาน ที่จำเป็น รวมถึงมีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบให้น่าใช้งาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.00 ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.43)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.20 ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพมีประชาชนมาใช้บริการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เดินแอโรบิก แข่งขันกีฬา กิจกรรมดนตรี ลานลีลาศ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.20 ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.43)

ตาราง 10 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน(ความร่วมมือในการพัฒนา ร่วมกับภาคีเครือข่าย)

6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน(ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ตัวแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.07	0.68	81.40	ดี
6.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการสร้างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนในการขับเคลื่อนกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรี และครอบครัว เป็นต้น	4.07	0.68	81.40	ดี
ด้านคุณภาพ	4.18	0.39	83.60	ดี
6.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรี และครอบครัว เป็นต้น	4.18	0.39	83.60	ดี
ด้านคุณภาพ	4.21	0.41	84.20	ดี
6.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่างๆร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ	4.21	0.41	84.20	ดี
เฉลี่ยรวม	4.16	0.49	83.20	ดี

จากตาราง 10 ภาพรวมด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน(ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.20 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.49)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการสร้างภาคีเครือข่ายทั้ง ภาครัฐ เอกชน และประชาชนในการขับเคลื่อน กิจกรรมด้านต่างๆ เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ด้านการ จัดบริการสาธารณะ ด้านการ ประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.60 ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านการ ประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.60 ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.39)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.20 ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่างๆร่วมกับ ภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.20 ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.41)

ตาราง 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจร ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)

7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจร ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.06	0.49	81.20	ดี
7.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) การสร้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาถนน ทางเท้า การปรับปรุง แก้ไขจุดอันตราย การปรับปรุงสัญญาณจราจร	4.06	0.49	81.20	ดี

7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจร ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านคุณภาพ	4.06	0.47	81.20	ดี
7.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีคุณภาพ เช่น การเฝ้าระวังของสายตรวจ อปพร. บริการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 1132 บริการจราจร การจัดระเบียบถนนและทางเท้า	4.06	0.47	81.20	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.06	0.49	81.20	ดี
7.3 ประชาชนในเขตเทศบาลได้รับการช่วยเหลือ บรรเทาและเยียวยาร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงที เช่น ผู้ประสบภัย ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระงับอัคคีภัย เป็นต้น	4.06	0.49	81.20	ดี
เฉลี่ยรวม	4.06	0.48	81.20	ดี

จากตาราง 11 ภาพรวมด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติจราจร ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.48)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) การสร้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาถนน ทางเท้า การปรับปรุง แกะไขจุดอันตราย การปรับปรุงสัญญาณจราจร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.49)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีคุณภาพ เช่น การเฝ้าระวังของสายตรวจ อปพร. บริการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 1132 บริการจราจร การจัดระเบียบถนนและทางเท้า คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.47)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลได้รับการช่วยเหลือ บรรเทาและเยียวยาร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงที เช่น ผู้ประสบภัย ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระงับอัคคีภัย เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.49)

ตาราง 12 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าว (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)

8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	3.88	0.92	77.60	ดี
8.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการเผยแพร่ สร้างการรับรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการ ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การ ประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวเสียงตามสาย เว็ป ไซต์ เฟสบุ๊ก (Facebook) กลุ่มไลน์ (Line) วารสาร สิ่งพิมพ์	3.88	0.92	77.60	ดี
ด้านคุณภาพ	3.79	1.02	75.80	ดี
8.2 ประชาชนในเขตเทศบาลรับทราบการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ จากเทศบาลเมือง กาฬสินธุ์อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	3.79	1.02	75.80	ดี
ด้านความคุ้มค่า	3.91	0.94	78.20	ดี
8.3 ประชาชนในเขตเทศบาลรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ ต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาพสังคม เช่น การใช้เฟสบุ๊ก (Facebook) การใช้ไลน์ (Line) สื่อออนไลน์ต่างๆ ได้ สะดวก และรวดเร็วขึ้น	3.91	0.94	78.20	ดี
เฉลี่ยรวม	3.86	0.96	77.20	ดี

จากตาราง 12 ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้) อยู่ใน
ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 77.20 ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.96)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 77.60 ($\bar{X} = 3.88$, S.D.=0.92) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาพสังคม เช่น
การใช้เฟสบุ๊ก (Facebook) การใช้ไลน์ (Line) สื่อออนไลน์ต่างๆ ได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับดี คิด
เป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 77.60 ($\bar{X} = 3.88$, S.D.=0.92)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 75.80 ($\bar{X}=3.79$, S.D=1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการเผยแพร่ สร้างการรับรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวเสียงตามสาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (Facebook) กลุ่มไลน์ (Line) วารสารสิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 75.80 ($\bar{X}=3.79$, S.D=1.02)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 78.20 ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลรับทราบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ จากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 78.20 ($\bar{X}=3.91$, S.D=0.94)

ตาราง 13 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)

9. ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจ คุณภาพอาหาร)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.01	0.91	80.20	ดี
9.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์บริโภค อาหารที่สะอาด ปลอดภัย และรสชาติอร่อยส่งผล ให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง	4.01	0.91	80.20	ดี
ด้านคุณภาพ	4.02	0.92	80.40	ดี
9.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการตรวจคุณภาพอาหาร ให้กับสถานประกอบการ โรงงาน ตลาด และ แนะนำอาหารปลอดภัยเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้ อย่างมีคุณภาพ	4.02	0.92	80.40	ดี
ด้านความคุ้มค่า	3.99	0.94	79.80	ดี
9.3 สถานประกอบการร้านอาหารและแผงลอยตลาด ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถยกระดับ เป็นร้านอาหารที่ได้มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย เป็นตลาดสดน่าซื้อ อาหารปลอดภัย	3.99	0.94	79.80	ดี
เฉลี่ยรวม	4.01	0.92	80.20	ดี

จากตาราง 13 ภาพรวมด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.92)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์บริโภคอาหารที่สะอาด ปลอดภัย และรสชาติอร่อยส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.91)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.40 ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการตรวจคุณภาพอาหารให้กับสถานประกอบการ โรงงาน ตลาด และแนะนำอาหารปลอดภัยเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.40 ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.92)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานประกอบการร้านอาหารและแผงลอยตลาดในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถยกระดับเป็นร้านอาหารที่ได้มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย เป็นตลาดสดน่าซื้อ อาหารปลอดภัย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.94)

ตาราง 14 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์

10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.04	0.90	80.80	ดี
10.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้านสาธารณสุขที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรคไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น	4.04	0.90	80.80	ดี
ด้านคุณภาพ	4.01	0.93	80.20	ดี
10.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างครบถ้วนทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพ	4.01	0.93	80.20	ดี

10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านความคุ้มค่า	4.04	0.92	80.80	ดี
10.3 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรคกลุ่มเสี่ยง ต่อโรคได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรงในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	4.04	0.92	80.80	ดี
เฉลี่ยรวม	4.03	0.92	80.60	ดี

จากตาราง 14 ภาพรวมด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.92)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาพบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้านสาธารณสุขที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรค ไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.90)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรคกลุ่มเสี่ยง ต่อโรคได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรงในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ คิดเป็นร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.92)

ตาราง 15 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)

11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.01	0.97	80.20	ดี
11.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์พัฒนาเป็น “เมืองน่าอยู่” (บ้านเมืองสะอาด สวยงาม ปริมาณขยะลดลง น้ำเสียได้รับการบำบัด อากาศไม่เป็นพิษ)	4.01	0.97	80.20	ดี
ด้านคุณภาพ	3.97	0.98	79.40	ดี
11.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการควบคุมและกำจัด ภาวะมลพิษ การรักษาความสะอาดในชุมชน การ รักษาสภาพแวดล้อมบริเวณจุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การเก็บ-ขน ขยะมูล ฝอย การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบ บำบัดน้ำเสียในชุมชน ได้อย่างมีคุณภาพ	3.97	0.98	79.40	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.03	0.97	80.60	ดี
11.3 ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมมีความสมดุล เป็น เมืองน่าอยู่ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน มีการจัดการขยะได้ อย่างคุ้มค่า ไม่มีมลพิษที่รุนแรงในเขตเทศบาล (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)	4.03	0.97	80.60	ดี
เฉลี่ยรวม	4.01	0.97	80.20	ดี

จากตาราง 15 ภาพรวมด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ดี ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.97)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาพบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์พัฒนาเป็น “เมืองน่าอยู่” (บ้านเมืองสะอาด สวยงาม ปริมาณขยะลดลง น้ำเสียได้รับการบำบัด อากาศไม่เป็นพิษ) คิดเป็นร้อยละ 80.20 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.97)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการควบคุม และกำจัดภาวะมลพิษ การรักษาความสะอาดในชุมชน การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณจุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย การพัฒนา

ระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสีย ในชุมชน ได้อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมมีความ สมดุล เป็นเมืองน่าอยู่ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน มีการจัดการขยะได้อย่างคุ้มค่า ไม่มีมลพิษที่รุนแรงในเขตเทศบาล (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบ บ้านเมือง) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.97)

ตาราง 16 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดการกิจกรรมในสวนสาธารณะ)

12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดการกิจกรรมในสวนสาธารณะ)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.06	0.92	81.20	ดี
12.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการดำเนินการจัดหา พัฒนาพื้นที่สีเขียว และพื้นที่ให้เป็น Land Mark ของเมืองให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ทะเลดาวรุ่ง สวนสาธารณะริมแก่งดอนกลาง อุโมงค์ไฟสวนสาธารณะกุดน้ำกิน เป็นต้น	4.06	0.92	81.20	ดี
ด้านคุณภาพ	4.00	0.94	80.00	ดี
12.2 พื้นที่สาธารณะมีการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงที่ได้มาตรฐานและน่าสนใจ เช่น อุโมงค์ไฟกระพริบทางจักรยาน ทะเลดาวรุ่ง เกาะกลางถนน วงเวียนโป่งลง	4.00	0.94	80.00	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.11	0.89	82.20	ดี
12.3 ประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการพื้นที่สีเขียว และพื้นที่ที่เป็น LandMark ของเมืองที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดไว้ เช่น แก่งดอนกลาง รูปปั้นไดโอดเสาร์ เรืองแสง จุดเชลฟีช่วงเทศกาล ปีใหม่ จุดเช็คอินทะเลดาวรุ่ง	4.11	0.89	82.20	ดี
เฉลี่ยรวม	4.06	0.92	81.20	ดี

จากตาราง 16 ภาพรวมด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.92)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.92) เมื่อพิจารณาพบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการดำเนินการจัดหา พัฒนา พื้นที่สีเขียว และพื้นที่ให้เป็น Land Mark ของเมือง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ทะเลดาวสูง สวนสาธารณะริมแก่งดอนกลาง อุโมงค์ไฟสวนสาธารณะกุดน้ำกิน เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.92)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.00 ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พื้นที่สาธารณะมีการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงที่ได้มาตรฐานและน่าสนใจ เช่น อุโมงค์ไฟกระพริบ ทางจักรยาน ทะเลดาวสูง เก้าะกลางถนน วงเวียนโป่งกลาง อยู่ในระดับดี 80.00 ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.94)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.20 ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการพื้นที่สีเขียว และพื้นที่ที่เป็น Land Mark ของเมืองที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดไว้ เช่น แก่งดอนกลาง รูปปั้นโคโศเสาร์เรืองแสง จุดเซลฟี่ช่วงเทศกาลปีใหม่ จุดเช็คอินทะเลดาวสูง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.20 ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.89)

ตาราง 17 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)

13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	3.99	0.98	79.80	ดี
13.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่เพียงพอกับความต้องการเกิดประโยชน์กับประชาชนในแต่ละชุมชน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้า ประปา	3.99	0.98	79.80	ดี

13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านคุณภาพ	4.01	1.02	80.20	ดี
13.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพการใช้งานที่คงทน เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ไฟฟ้าแสงสว่าง	4.01	1.02	80.20	ดี
ด้านความคุ้มค่า	3.98	1.02	79.60	ดี
13.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมตามระยะเวลา และประชาชนมีความปลอดภัยในการใช้ประโยชน์ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุน	3.98	1.02	79.60	ดี
เฉลี่ยรวม	3.99	1.00	79.80	ดี

จากตาราง 17 ภาพรวมด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 1.00)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณาพบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่เพียงพอกับความต้องการเกิดประโยชน์ กับประชาชนในแต่ละชุมชน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้า ประปา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.98)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพการใช้งานที่คงทน เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 1.02)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.60 ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมตามระยะเวลา และประชาชนมีความปลอดภัยในการใช้ประโยชน์ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.60 ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 1.02)

ตาราง 18 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)

14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	3.97	0.98	79.40	ดี
14.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการส่งเสริมอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนเป็นชุมชนเข้มแข็ง	3.97	0.98	79.40	ดี
ด้านคุณภาพ	3.95	1.02	79.00	ดี
14.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง ชุมชนคัดแยกขยะในครัวเรือน ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล เป็นต้น	3.95	1.02	79.00	ดี
ด้านความคุ้มค่า	3.95	1.02	79.00	ดี
14.3 ประชาชนในชุมชนมีอาชีพเสริม และรายได้เพิ่มมากขึ้นจากโครงการที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดขึ้นเป็นชุมชนเข้มแข็ง	3.97	0.99	79.40	ดี
เฉลี่ยรวม	3.96	1.00	79.20	ดี

จากตาราง 18 ภาพรวมด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.20 ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 1.00)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณา พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการส่งเสริมอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนเป็นชุมชนเข้มแข็ง คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.98)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.00 ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง ชุมชนคัดแยกขยะในครัวเรือน ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.00 ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 1.02)

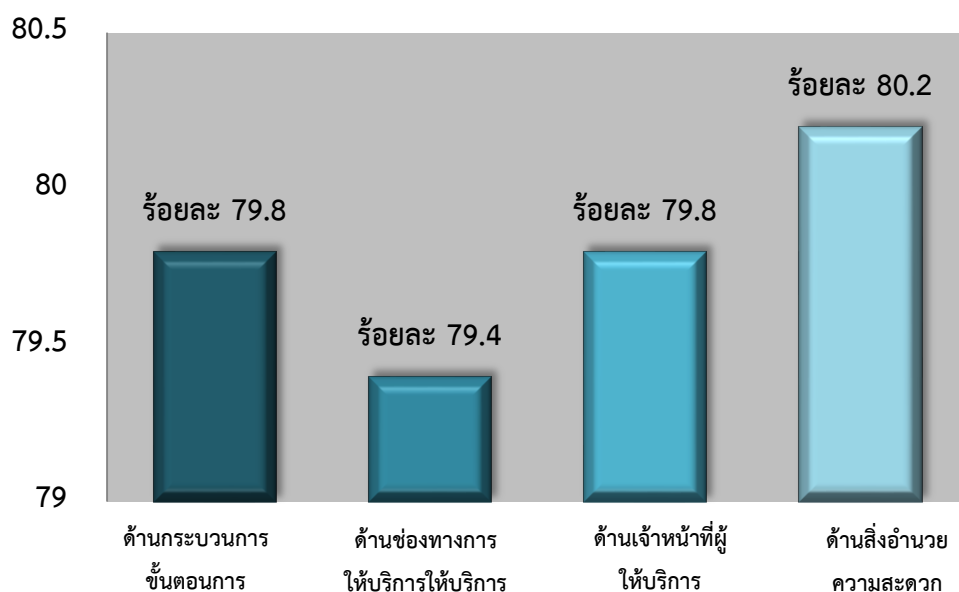
ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในชุมชนมีอาชีพเสริม และรายได้เพิ่มมากขึ้นจากโครงการที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดขึ้นเป็นชุมชนเข้มแข็ง คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.99)

4.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ตาราง 19 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.99	0.96	79.80	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.97	1.00	79.40	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	0.97	79.80	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.94	80.20	มาก
เฉลี่ยรวม	3.99	0.97	79.80	มาก

จากตาราง 19 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.96) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 1.00) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.97) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.94)



รูปภาพ 1 แผนภูมิความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ตาราง 20 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.04	0.91	80.80	มาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	3.95	0.94	79.00	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	3.98	0.96	79.60	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.97	0.97	79.40	มาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.00	1.02	80.00	มาก
เฉลี่ยรวม	3.99	0.96	79.80	มาก

จากตาราง 20 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.91) มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.00 ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.94) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.60 ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.96) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.97) และมีความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.00 ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.02)

ตาราง 21 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.03	0.96	80.60	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	3.91	0.97	78.20	มาก
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	3.98	0.98	79.60	มาก
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	3.93	1.01	78.60	มาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า	3.99	1.10	79.80	มาก
เฉลี่ยรวม	3.97	1.00	79.40	มาก

จากตาราง 21 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.96) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.20 ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.97) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.60 ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.98) จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.60 ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 1.01) มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 1.10)

ตาราง 22 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.01	0.94	80.20	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07	1.00	81.40	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	3.98	0.96	79.60	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	3.96	0.94	79.20	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	3.91	0.99	78.20	มาก
เฉลี่ยรวม	3.99	0.97	79.80	มาก

จากตาราง 22 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.94) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.00) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.60 ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.96) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.20 ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.94) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.20 ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.99)

ตาราง 23 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.04	0.95	80.80	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	3.97	0.93	79.40	มาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.01	0.93	80.20	มาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.00	0.96	80.00	มาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.03	0.91	80.60	มาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.00	0.95	80.00	มาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.02	0.98	80.40	มาก
เฉลี่ยรวม	4.01	0.94	80.20	มาก

จากตาราง 23 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.95) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.93) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.93) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.00 ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.96) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.91) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.00 ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.95) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.94)

ตาราง 24 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย		
อยากให้ปรับปรุงในเรื่องตลาดและปัญหาในเรื่องของขัปนรถจักรยานยนต์เร็วในพื้นที่ตลาด	1	5
เก็บขยะไม่ตรงเวลา ถึงขยะไม่เพียงพอ	1	5
ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม		
ความสะอาดของชุมชนไม่ดีมากเท่าไร ต้องแก้ไข		
ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน		
ควรปรับปรุงพอกน้ำเน่า และแก้ไขปัญหาน้ำท่วมไหลเข้าบ้านเรือน	1	5
ถนนฟุตบาทล้าออกมาเขตหน้าร้าน		
ไฟฟ้าทางไปอำเภอสหพันธ์ไม่มีไฟติดข้างถนน ช่วยติดไฟให้สว่าง	1	5
ไฟข้างถนนมืดมาก ไฟฟ้ามืด	1	5
ปัญหาคือน้ำท่วมทะเลาะเข้าบ้านข้าวของเสียหาย มีหน่วยงานต่างๆ เข้ามาช่วยยกของ ทั้งผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่ใจดี หน่วยงานเทศบาลกาฬสินธุ์ หน่วยงานทหาร น้ำท่วมบ่อย	3	15
	2	10
ภาพรวม		
พนักงานไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	1	5
เจ้าหน้าที่ต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทุ่มเทกกับงาน	1	5
ลงพื้นที่น้อยมาก	1	5
ดีเยี่ยม ดีมาก บริการดีรวดเร็วเป็นกันเอง สุภาพเรียบร้อย ไม่มีปัญหาได้รับการครบถ้วน	3	15
	1	5
เจ้าหน้าที่ยังไม่ทราบข้อมูลเพียงพอ สถานที่แยกกันอยู่	1	5
เพิ่มรถโดยสาร ประจำทาง	1	5
การเข้าถึงประชาชนในชุมชนบางที่ยังเข้าไม่ถึงเช่นในซอยต่างๆ	1	5
ไม่ค่อยได้รับความสะดวกสบาย		
ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตหน่วยงานบริการสัสดียื่นคั่นหาใบ ส.9 เรียกเก็บค่าคั่นหา 200 บาท ไปติดต่อกับศาลากลางใส่ซองขาวเล็ก100 บาท รบกวนตรวจสอบ (ห้องสัสดี)	1	5
เฉลี่ยรวม	20	100

ตาราง 25 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกีฬาและนันทนาการ		
• กุดน้ำนั้นเน่าเสียกลิ่นเหม็น	1	3.85
• อยากได้สนามกีฬา	1	3.85
ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน		
• อยากให้สร้างถนนและก่อกองวางจรปิด	1	3.85
ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม		
• ด้านการเก็บขยะ ขยะ	3	11.54
• ปรับปรุงเรื่องน้ำเสีย	1	3.85
• ไม่ให้พนักงานเก็บค่าเก็บขยะตามหมู่บ้าน	1	3.85
• เก็บกวาดไม่เรียบร้อย	1	3.85
ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน		
• ทำถนนให้ดี บำรุงรักษาถนนให้ดีขึ้น ปรับปรุงถนน	3	11.54
• ด้านความสว่างไสวของไฟฟ้าดับบ่อยมากๆ (เสาไฟฟ้าในซอย) ระบบไฟฟ้าตามถนน และมุมต่างๆถนน	2	7.69
• อยากให้ทำทางเดินเท้าและท่อระบายน้ำใหม่	1	3.85
• อยากได้หม้อแปลงไฟฟ้าใหม่	1	3.85
ภาพรวม		
• ปรับปรุงการทำงาน ต้องทุ่มเทมากขึ้น ไม่ดีเยี่ยมทุกอย่าง ขาดเครื่องมือให้ทันสมัย	4	15.38
• งานบริการยังไม่ดีมากเท่าที่ควรยังมีบางหน่วยเรียกเก็บค่าน้ำชาเพื่อดำเนินเอกสารได้งานและรวดเร็ว	1	3.85
• ไม่มีข้อเสนอแนะทุกหน่วยบริการดีมาก	1	3.85
• บริการให้ดี บริการชุมชนยังไม่ทั่วถึงเท่าไร	2	7.69
• หากคนให้เหมาะกับงาน ปรับปรุงเจ้าหน้าที่	2	7.69
เฉลี่ยรวม	26	100

ตาราง 26 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	จำนวน	ร้อยละ
ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว ตลาดธง แก่งดอนจาน อยากให้จัดระเบียบที่จอดรถ การดูแลเรื่องรถแย่มาก	1	2.94
ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน กล้องวงจรปิดไม่มี	1	2.94
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร - การประชาสัมพันธ์บางที่ก็ล่าช้า เสียงตามสายในชุมชนบางที่ก็ไม่ค่อยมี - ปรับปรุงหอกระจายข่าว	1 1	2.94 2.94
ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม - การเผาขยะในชุมชน - จัดบุคลากรมาชุดลอกท่อน้ำชุมชนสงเปลือยทั้งสามชุมชน - อยากให้เทศบาลนำรถมาดูดสิ่งปฏิกูลตามท่อระบายน้ำในชุมชนสงเปลือย - ตัดหญ้า รถขยะไม่มาเก็บขยะ การวางถังขยะ ความสะอาดของชุมชน	1 1 1 3	2.94 2.94 2.94 8.82
ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน - ทำถนนสาธารณะให้สะอาดเรียบร้อย - ดูแลเกี่ยวกับทางเท้า พุตบาท - สิ่งปลูกสร้างกีดขวางจราจร อยากให้มีการตรวจสอบการล้ำเขต - อยากให้ปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน ทำถนนไม่เรียบร้อย - ทำความสะอาดถนนทางเท้าซอยสิทธิวิง ตัดต้นไม้กิ่งไม้ที่เกี่ยวสายไฟ - ไฟฟ้าตามถนนไม่สว่าง - ถนนเส้นทุ่งศรีเมืองขรุขระอย่างมากไม่มีหน่วยงานไหนเข้ามาดูแลฟาท่อก็โผล่เสี่ยงเกิดอันตรายเวลาขับ แก้ปัญหาไม่ได้สักที (จนเกิดเป็นหลุมอวาศ) - มาปรับปรุง ตรอกซอย กกมะม่วง บ้านยาทา ชุมชนดอนสวรรค์	. 1 1 2 2 1 3 1 1	 2.94 2.94 5.88 5.88 2.94 8.82 2.94 2.94
ภาพรวม - ขอให้ดูแลทั่วถึง - ให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีที่มีบริการที่ดี เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานราชการที่ดูแลเอาใจใส่ประชาชนในเขตได้ดีมากๆ สะดวก บริการดีไม่มีปัญหาใดๆ ไม่มีข้อบกพร่องแต่อย่างใดจึงไม่มีคำแนะนำ ดิเยี่ยมทุกอย่าง - ต้องปฏิบัติงานอย่างสุจริต ซื่อสัตย์ - อยากให้พัฒนาชุมชนมากกว่านี้ - ปรับปรุงชุดบริหาร ทั้งราชการประจำและการเมือง เข้าถึงยาก	1 2 5 1 1 2	2.94 5.88 14.71 2.94 2.94 5.88
เฉลี่ยรวม	34	100

บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

5.1 สรุป

ภาพรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 850 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 479 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีอาชีพอื่นๆ จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.44 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 10.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.80 ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.63) ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.20 ($\bar{X}$ = 4.16, S.D. = 0.76) ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.40 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.40) ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.20 ($\bar{X}$ = 4.11, S.D. = 0.46) ด้านกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.20 ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.51) ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.20 ($\bar{X}$ = 4.16, S.D. = 0.47) ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.48) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.00 ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.94) ด้านสุขภาพีบาล อาหารปลอดภัย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.92) ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขคนและสัตว์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.60 ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = 0.92) ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.92) ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.92) ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 1.00) ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.20 ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 1.00) ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.99) อยู่ในระดับดี

ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.96) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X}$ = 3.97, S.D. = 1.00) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80 ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.97) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.20 ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.94)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2562อยู่ในระดับสูง ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 81.44 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนน ทั้งนี้เพราะเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีศักยภาพสูงในการบริการที่ดี สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประกอบด้วยบุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่เป็นงานด้านการบริการอย่างเต็มที่จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจระดับมาก สอดคล้องกับ สุรพล เทียวตระกูล และ ศรดา สมพอง (2562) ได้กล่าวว่าเทศบาล ต้องมีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญ เพราะมีผลต่อรูปแบบการให้บริการ และมีผลต่อระบบการจัดบริการสาธารณะโดยการ จัดบริการสาธารณะต้องเป็นประโยชน์ เหมาะสม คำนึงและเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของ ประชากรในพื้นที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Shelly (1975) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่ บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ซึ่งเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.44 และ ผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ ได้ 7 คะแนน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดข้างต้น คือ หากผู้ให้บริการใส่ใจ และสามารถสนองตอบความต้องการ พื้นฐานได้ ประชาชนผู้รับบริการก็จะรู้สึกพึงพอใจ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ โดย ในการวัดดังกล่าว วัดในด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550) ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อความต้องการ การทำงานในทางบวกเพื่อทำให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานให้ ประสบผลสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ประโยชน์ตอบแทนทางวัตถุและทางจิตวิทยา ทำให้ ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการโดยแบ่งเป็นด้านเทคโนโลยี สถานที่ ทำเลที่ตั้ง พนักงานผู้ให้บริการ ระบบงาน และการให้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน

1. บำรุงรักษาถนนให้ดีขึ้น ปรับปรุงถนนถนนในหมู่บ้าน ทำถนนไม่เรียบร่อย
2. ควรตรวจสอบระบบไฟฟ้าตามถนน และมุมต่างๆ

2. ข้อเสนอแนะด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม

1. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนรขขะไม่มาเก็บขยะ การวางถังขยะ ความสะอาดของชุมชน

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายโดยภาพรวม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม เพื่อความมีประสิทธิภาพและความเที่ยงธรรมต่อไป

บรรณานุกรม

- กิจดี ยงประกิจ. 2559. การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกการเป็น ผู้ประกอบการ ภูมิ
ความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจบุติกโฮเต็ลที่ได้รับรางวัลใน
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- โกวิท พวงงาม. 2548. การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร :เดือนตุลาคม
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 2560. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ
การบริหาร ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วน
ราชการ พ.ศ.2560. มหาวิทยาลัยบูรพา
- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. 2559. ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาวไทย ใน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและ
การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ดนุวัศ สุวรรณวงศ์และ นววิทย์เอ็มเอก (2558 : บทคัดย่อ) แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ สาธารณะ : กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่.
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- เทศบาลนครนนทบุรี. 2561. รายงานการวิจัย สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.เทศบาลนคร
นนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
และ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ธนกฤต สุทธินนท์โชติ.2559.ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ - เกาะ
พะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ธเนศวร์ เจริญเมือง.2540. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พุทธศักราช 2440 - 2540, กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์คบไฟ, 2540
- ธมน เครือเนตร และคณะ. 2562. คุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอ
ปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ
- ธีรวุฒิ โสภิชญกุล. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซท.

- นิติศ สระทองอยู่. 2562. **คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพฯ-ชลบุรี.**วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำ
- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. 2547. **การปกครองส่วนท้องถิ่น** (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ:วิญญูชน.
- ปณณธ เจริญชัยพลกษ. 2561. **ทิศทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต.**วิทยาลัยสงฆ์ราชบุรี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2561)
- พิเชษฐ ความจันท. 2553. **ความคิดเห็นของประชาชนตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรี.** วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ภาคภูมิ รักเกียรติยศ. 2558. **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยบริษัท ซันป์ (ประเทศไทย) จำกัด.**สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะปีที่ 8 ฉบับที่ 2.Slipakorn University
- ภาณุเดช เพียรความสุข.2558.**ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**
- มหาวิทยาลัยบูรพา. 2562. **การให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัด จันทบุรี.**http://digital_collect.lib.buu.ac.th.ค้นคว้าวันที่ 11 กันยายน 2562
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 2560. **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ.เทศบาล ตำบลกระหวัน อำเภอนายายอาม จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.**
- ยุรมาศ อุดมศิริ. 2559. **การศึกษารับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดีและแรงจูงใจ ของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนะ พุทธิรักษา และ พิรภาว ทีวีสุข. (2560, กรกฎาคม – ธันวาคม). **คุณภาพการบริการด้านการน ำจ่ายที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา.** วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2.
- ราชมงคลกรุงเทพ. 2562. **หลักในการให้บริการที่ดี.** <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php/>.ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2562

- ราชัน นาสมพงษ์. 2562. **การบริการที่ดี**. <https://www.gotoknow.org/posts/355352>.ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2562
- วิณารัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ. 2559. **คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ศราวุธ มาเฉลิม. 2562. **พัฒนาการของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษในประเทศไทย**. วารสารการเมืองการปกครอง ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – เมษายน 2562.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. 2559. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์**.มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- สุธาร์ตน์ พิมลรัตนกานต์. 2560. **อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่**.สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์. Veridian E-Journal,Silpakorn University
- สุทธนู ศรีไธย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ. 2547. **ทัศนะของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาลเมืองจันทบุรี**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทิน นพเกต. 2562. **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอดงหลวง จังหวัดชัยนาท**. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2562).มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
- สุรพล เตียวตระกูล และศรดา สมพอง. 2562. **การปฏิรูปเทศบาลสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0**.วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์มงคล รื่นเรืองฤทธิ.2560.**ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา**.สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ. 2561. **รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา**.สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
- สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ. 2562. **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการ “Service Mind” สู่ความเป็นเลิศ**.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. <http://web.chandra.ac.th>.ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2562
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. 2562. **เทศบาล**. จดหมายข่าวราชบัณฑิตยสถาน ปีที่ 6 ฉบับที่ 57 กุมภาพันธ์ 2539.ค้นคว้าวันที่ 11 กันยายน 2562. <http://www.royin.go.th/>

- อมรรรัตน์ บุญภา. 2557. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอกง่างาม จังหวัดจันทบุรี** อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 74 หน้า. ปี พ.ศ. 2557.
- อุทัย หิรัญโต. **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์. 2523.
- อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์. 2559. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อัญญา สายสนั่น ณ อยู่ธยา. 2558. **การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Allport, Gardon W. 1960. **Persanality : A Psychology Interpretation**. New York : Henry Holt
- Gilmer, B. Von Haller. (1971). **Industrial and organizational psvchology**. New York: McGraw – Hill.
- Holloway, William V. **State and Local Government**. London: George Allen & Unwind, 1974.
- Jang, S. H., Kim, R. H., & Lee, C. W. (2016). **Effect of u-healthcare Service quality on usage intention in a healthcare service**. Technological Forecasting and Social Change, 113, 396-403
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M., & Sidim, S. M. (2017). **Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty**. Journal of Retailing and Consumer Services, 35, 91-97
- Pham, T.S. H., & Ahammad, M.F. (2017). **Antecedents and consequences of online customer satisfaction: A holistic process perspective**. Technological Forecasting and Social Change, 124, 332-342.
- William A. Robson, **"Local Government."** Encyclopaedia of Social Science, Vol.x. New York: The Macmillan Co.,1953
- Wit, Daniel, **A Comparative Survey of Local Government and Administration**. Bangkok: Prachandra Printing Press, 1996.

ภาคผนวก



ID.....

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปี 2562

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและ กำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 30 ปี ☐ 3) 31 - 40 ปี
☐ 4) 41 - 50 ปี ☐ 5) 51 - 60 ปี ☐ 6) 61 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ 1) รับราชการ ☐ 2) ค้าขาย/เจ้าของกิจการ ☐ 3) เกษตรกรรม
4. แม่บ้าน ☐ 5) รับจ้าง/ลูกจ้าง ☐ 6) ว่างาน/กำลังหางาน ☐
☐ 7) อาชีพอิสระ ☐ 8) อื่น ๆ (ระบุ).....
4. การศึกษา ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 4) อนุปริญญา/ปวส. ☐ 5) ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ

(ผลการปฏิบัติงาน 5 = ดีมาก 4 = มาก 3 = พอใช้ 2 = ปรับปรุง 1 = ปรับปรุงเร่งด่วน)

ภารกิจการพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา						
ผลสัมฤทธิ์	1.1 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม เช่น มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จัดการเรียน การสอน ตั้งแต่ระดับอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนปลาย					
	1.2 ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้ มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น					
คุณภาพ	1.3 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน					
	1.4 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการเรียน การสอนตามหลักสูตรทุกกลุ่มสาระ การเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน เช่น นักเรียนอ่านออกเขียนได้					
ความคุ้มค่า	1.5 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดทำแผนพัฒนาและใช้จ่ายงบประมาณด้านการศึกษา ที่คุ้มค่ากับการลงทุน เช่น การจ้างครูต่างชาติ การจ้างครูช่วยสอน					
	1.6 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน					
	1.7 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความโดดเด่นด้านต่างๆ เช่น วิชาการกีฬาและ นันทนาการ คุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น					
2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน						
ผลสัมฤทธิ์	2.1 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีผลการเรียนที่ดีในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ตามระดับชั้น ทั้งระดับชั้นก่อนประถม ระดับประถม และระดับมัธยม เช่น นักเรียนมีผลสอบ O-Net ที่ ดี มีผลการเรียนที่ดี					
	2.2 นักเรียนสังกัดโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีพัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และ สติปัญญาตามวัย เช่น การแข่งขันกีฬา การประกวดแข่งขันต่างๆ เป็นต้น					
คุณภาพ	2.3 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความรู้ที่หลากหลาย ปฏิภาณไหวพริบ ทนต่อ เหตุการณ์ และมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ ปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การตอบปัญหา คำถาม การแสดงออก อาคารและภูมิทัศน์ ระบบอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด					
	2.4 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ตามวัยได้รับการ ด้านอนามัยครบทุกด้าน เช่น อาหารเสริมนม อาหารกลางวัน					

ภารกิจการพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
ความคุ้มค่า	2.5 นักเรียนที่เรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถสร้างชื่อเสียงได้รับรางวัล หรือเป็นตัวแทนของเทศบาลด้านต่างๆ เช่น ด้านกีฬา ด้านวิชาการด้านดนตรี ด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น					
3. ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว						
ผลสัมฤทธิ์	3.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดงานพิธีทางศาสนาและบุญประเพณีต่างๆ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
	3.2 งานประเพณีที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความสามัคคี มีค่านิยมที่ดี และเป็นการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่สืบไป					
คุณภาพ	3.3 การส่งเสริม สืบสาน และเผยแพร่ขนบธรรมเนียม ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจของจังหวัด เช่น บุญซำฮะ สงกรานต์ การบวงสรวงพญาชัยสุนทร เป็นต้น					
ความคุ้มค่า	3.4 การจัดงานประเพณีสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้เพิ่มขึ้น					
	3.5 ประชาชนในเทศบาลมีการปฏิบัติตามวิถีไทย วิถีพุทธ เช่น การร่วมทำบุญตักบาตร การแสดงความจงรักภักดีต่อบรรพบุรุษและสถาบัน เป็นต้น					
4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)						
ผลสัมฤทธิ์	4.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดูแลคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ การเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หรือการให้ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น					
คุณภาพ	4.2 ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีอาชีพ มีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง ผู้ด้อยโอกาสได้รับการช่วยเหลือ ผู้ติดยาเสพติดลดลง					
ความคุ้มค่า	4.3 ประชาชนในชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจและแนวทางในการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และสามารถแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างกันมีความเอื้ออาทรห่วงใยกัน และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น กิจกรรมในโรงเรียนสูงอายุ กิจกรรมถนนสายบุญ ครอบครัวยุบอุ่น					
5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา) E						
ผลสัมฤทธิ์	5.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน โดยประชาชนมีพื้นที่ในการทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน					

ภารกิจการพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
คุณภาพ	5.2 สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพมีการปรับปรุง แก้ไข อุปกรณ์ หรือบริเวณที่ชำรุด ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น เครื่องเสียง ไฟส่องสว่าง หรือก่อสร้างเพิ่มเติมเพื่อการใช้งานที่จำเป็น รวมถึงมีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบให้น่าใช้งาน					
ความคุ้มค่า	5.3 สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพมีประชาชนมาใช้บริการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เดินแอโรบิก แข่งขันกีฬา กิจกรรมดนตรี ลานลีลาศ					
6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)						
ผลสัมฤทธิ์	6.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการสร้างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนในการขับเคลื่อนกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น					
คุณภาพ	6.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น					
ความคุ้มค่า	6.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่างๆร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ					
7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจร ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)						
ผลสัมฤทธิ์	7.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) การสร้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาถนน ทางเท้า การปรับปรุงแก้ไขจุดอันตราย การปรับปรุงสัญญาณจราจร					
คุณภาพ	7.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีคุณภาพ เช่น การเฝ้าระวังของสายตรวจ อปพร.บริการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 1132 บริการอาสาจราจร การจัดระเบียบถนนและทางเท้า					
ความคุ้มค่า	7.3 ประชาชนในเขตเทศบาลได้รับการช่วยเหลือ บรรเทา และเยียวยาร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้อง ได้อย่างทันท่วงที เช่น ผู้ประสบภัย ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระงับอัคคีภัย เป็นต้น					
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)						
ผลสัมฤทธิ์	8.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการเผยแพร่ สร้างการรับรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวเสียงตามสาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (Facebook) กลุ่มไลน์ (Line) วารสารสิ่งพิมพ์					

ภารกิจการพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
คุณภาพ	8.2 ประชาชนในเขตเทศบาลรับทราบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ จากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา					
ความคุ้มค่า	8.3 ประชาชนในเขตเทศบาลรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาพสังคม เช่น การใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) การใช้ไลน์ (Line) สื่อออนไลน์ต่างๆ ได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น					
9. ด้านสุขภาพ อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)						
ผลสัมฤทธิ์	9.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์บริโภคอาหารที่สะอาด ปลอดภัย และรสชาติอร่อยส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง					
คุณภาพ	9.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการตรวจคุณภาพอาหารให้กับสถานประกอบการ โรงงาน ตลาด และแนะนำอาหารปลอดภัยเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีคุณภาพ					
ความคุ้มค่า	9.3 สถานประกอบการร้านอาหารและแผงลอยตลาดในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถยกระดับเป็นร้านอาหารที่ได้มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย เป็นตลาดสดน่าซื้อ อาหารปลอดภัย					
10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์ J						
ผลสัมฤทธิ์	10.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้านสาธารณสุขที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรคไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น					
คุณภาพ	10.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพ					
ความคุ้มค่า	10.3 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรคกลุ่มเสี่ยงต่อโรคได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรงในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์					
11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง) K						
ผลสัมฤทธิ์	11.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์พัฒนาเป็น “เมืองน่าอยู่” (บ้านเมืองสะอาด สวยงาม ปริมาณขยะลดลง น้ำเสียได้รับการบำบัด อากาศไม่เป็นพิษ)					

ภารกิจการพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
คุณภาพ	11.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการควบคุมและกำจัดการก่อกวนมลพิษ การรักษาความสะอาดในชุมชน การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณจุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย พัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ความคุ้มค่า	11.3 ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมมีความสมดุล เป็นเมืองน่าอยู่ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน มีการจัดการขยะได้อย่างคุ้มค่า ไม่มีมลพิษที่รุนแรงในเขตเทศบาล (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)					
12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ) L						
ผลสัมฤทธิ์	12.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการดำเนินการจัดหา พัฒนา พื้นที่สีเขียว และพื้นที่ให้เป็น Land Mark ของเมือง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ทะเลดาวสูง สวนสาธารณะริมแก่งดอนกลาง อุโมงค์ไฟสวนสาธารณะกุดน้ำกิน เป็นต้น					
คุณภาพ	12.2 พื้นที่สาธารณะมีการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงที่ได้มาตรฐานและน่าสนใจ เช่น อุโมงค์ไฟกระพริบ ทางจักรยาน ทะเลดาวสูง เกาะกลางถนน วงเวียนโปงลาง					
ความคุ้มค่า	12.3 ประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการพื้นที่สีเขียว และพื้นที่ที่เป็น LandMark ของเมือง ที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดไว้ เช่น แก่งดอนกลาง รูปปั้นไดโอดเสาร์เรืองแสง จุดเซลฟี่ช่วงเทศกาล ปีใหม่ จุดเช็คอินทะเลดาวสูง					
13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)M						
ผลสัมฤทธิ์	13.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่เพียงพอกับความต้องการเกิดประโยชน์กับประชาชนในแต่ละชุมชน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้า ประปา					
คุณภาพ	13.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพการใช้งานที่คงทน เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ไฟฟ้าแสงสว่าง					
ความคุ้มค่า	13.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมตามระยะเวลา และประชาชนมีความปลอดภัยในการใช้ประโยชน์ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุน					
14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม) N						
ผลสัมฤทธิ์	14.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการส่งเสริมอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนเป็นชุมชนเข้มแข็ง					

ภารกิจการพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
คุณภาพ	14.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนาชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง ชุมชนคัดแยกขยะในครัวเรือน ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล เป็นต้น					
ความคุ้มค่า	14.3 ประชาชนในชุมชนมีอาชีพเสริม และรายได้เพิ่มมากขึ้นจากโครงการที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดขึ้นเป็นชุมชนเข้มแข็ง					
15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)						
ผลสัมฤทธิ์	15.1 ประชาชนผู้เสียภาษีพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและมีความเต็มใจในการเสียภาษี					
	15.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง					
คุณภาพ	15.3 ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจที่จะชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น					
	15.4 เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมายจริยธรรม					
ความคุ้มค่า	15.5 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า					
	15.6 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงความต้องการของประชาชน					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด					
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือบริการล่วงหน้า					

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
7. จุดหรือช่องทางในการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

1. ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ (ระบุชื่องานบริการ)

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ระบุชื่องานบริการ)

.....

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างไร

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนการพัฒนา เราจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ร่วมกับเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



