

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2559 ใน 12 ด้าน ซึ่งครอบคลุมทุกภารกิจของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านการบริการประชาชน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาชุมชน และจัดสวัสดิการชุมชน ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการกีฬาและนันทนาการ ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านการจัดเก็บภาษี และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 1,500 คน ซึ่งภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80 คิดเป็นระดับผลการปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 7 คะแนน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านการบริการประชาชน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20 \pm 0.967$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน สูงที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการ สาธารณะด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วเป็นธรรม รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็น ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน ต่ำที่สุด คือ ระบบงานบริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11 \pm 1.043$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี สูงที่สุด คือ กฎระเบียบมีความชัดเจน กระบวนการดำเนินการทันต่อความเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ ใช้ทรัพยากรอย่างจำกัดเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม คนในองค์กรใส่ใจต่อปัญหาสาธารณะและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้เสนอความคิดเห็น ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ต่ำที่สุด คือ ความมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09 \pm 1.034$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สูงที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รองลงมา คือ การส่งเสริมกลุ่มอาชีพในชุมชนให้มีศักยภาพ การปรับปรุงและพัฒนาตลาดเทศบาล การให้บริการของสถานธนาณูปาล และการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้ที่พอเพียงในครอบครัว

ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03 \pm 1.052$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ชุมชน สูงที่สุด คือ การวางแผนพัฒนาชุมชนตรงตามความต้องการของชุมชน รองลงมา คือ การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในชุมชน การพัฒนาชุมชนมีความต่อเนื่อง และการจัดสวัสดิการครอบคลุมทุกกลุ่มในชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมอาชีพหรือรายได้เสริมของคนในชุมชน

ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89 \pm 1.142$) คิดเป็นร้อยละ 77.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน สูงที่สุด คือ การรักษาสมดุลของระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ การเก็บ-ขนขยะมูลฝอย การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณพื้นที่จุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ การส่งเสริมและพัฒนการใช้พลังงานที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม การรักษาความสะอาดในชุมชน การปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว การเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอย และการพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ต่ำที่สุด คือ การพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสียรวมของเมือง

ด้านการศึกษา โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00 \pm 1.062$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา สูงที่สุด คือ การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล รองลงมา คือ การส่งเสริมพัฒนาการที่ดีของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล การพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล การพัฒนาระบบเทคโนโลยีทางการศึกษาและเครือข่ายทางการศึกษา การอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล และการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ต่ำที่สุด คือ การรักษาความสะอาดบริเวณโรงเรียนเทศบาล

ด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11 \pm 1.032$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข สูงที่สุด คือ การสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า รองลงมา คือ การส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ต่ำที่สุด คือ การสร้างภูมิคุ้มกันการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อหรือโรคอื่น

ด้านการกีฬาและนันทนาการ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04 \pm 1.072$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ สูงที่สุด คือ การส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการในชุมชน รองลงมา คือ การจัดสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย การจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเด็กและเยาวชน การจัดหาอุปกรณ์กีฬาสำหรับชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการกีฬาและนันทนาการ ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมกิจกรรมเด็กและเยาวชนในชุมชน

ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03 \pm 1.067$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา

ท้องถิ่น สูงที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น รองลงมา คือ การสนับสนุนงบประมาณด้านการสืบสานศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น และการส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีงามตามหลักธรรมของศาสนา ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94 \pm 1.106$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน สูงที่สุด คือ การก่อสร้างถนนที่ได้มาตรฐาน รองลงมา คือ การบำรุงรักษาซ่อมแซมทางเดินเท้า การพัฒนาสวนสาธารณะเทศบาล การขยายเขตระบบไฟฟ้า การบำรุงรักษา ซ่อมแซมถนน และการขยายเขตระบบประปา ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ต่ำที่สุด คือ การดูแลสวนเกาะกลางถนน

ด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00 \pm 1.059$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี สูงที่สุด คือ ระบบในการให้บริการขั้นตอน มีแผนผังคู่มือแจ้งให้ปฏิบัติอย่างชัดเจน รองลงมา คือ การออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด กระบวนและขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีมีความสะดวกและรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบฯ ชัดเจน เพียงพอ การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี และบริการด้วยความชัดเจน ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ต่ำที่สุด คือ เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99 \pm 1.090$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สูงที่สุด คือ การสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นของสถาบันครอบครัว รองลงมา คือ การจัดระเบียบทางเท้าและถนน การช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบสาธารณภัย การจัดสายตรวจอปพร. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดระเบียบการจราจร (ปรับปรุงสัญญาณจราจร/ตีเส้นจราจร) และการแก้ไขและป้องกันปัญหาเสพติดในชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนต่ำที่สุด คือ และการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนด้วยระบบกล้อง CCTV

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00 \pm 1.061$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในภาพรวมสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของเทศบาล การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล ขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการดำเนินงานโครงการ กิจกรรมนำไปสู่

การแก้ปัญหาเทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่างบประมาณที่จ่ายไป การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล ส่วนประเด็นค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมต่ำที่สุด คือ การรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะของเทศบาล