



รายงานการวิจัย

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ 2563

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยคณะกรรมการศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์กับเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเข้มข้นขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรที่ดีในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศบาลมนตรี คณะกรรมการบริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อ่านความสะท้วงในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะกรรมการผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่มาให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ ในการนี้ทางคณะกรรมการศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะกรรมการศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยประสาน หรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานอิสระและเป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัยเพื่อประเมินโครงการและมีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินการเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงประสานให้มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์เป็นสถาบันที่ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ รวม 15 งานบริการ คือ 1) ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา 2) ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน 3) ด้านส่งเสริมชนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว 4) ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การสังเคราะห์ การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด) 5) ด้านกีฬาและนันหนนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา) 6) ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย) 7) ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/ราชการ ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา) 8) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้) 9) ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/ การตรวจสอบคุณภาพอาหาร) 10) ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน พื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์ 11) ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยาย น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบ บ้านเมือง) 12) ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ) 13) ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง) 14) ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพัฒนา (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม) และ 15) ด้านการจัดเก็บภาษี โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ใน 15 งานบริการ 2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบ ให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

ผลการวิจัย พบว่า

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 15 งานบริการ ดังนี้ การให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจดี คิดเป็นร้อยละ 81.92 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนนในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า 1) ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.31 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 2) ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.79 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 3) ด้านส่งเสริมชนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.79 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 4) ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.63 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 5) ด้านกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.85 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 6) ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.90 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 7) ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.60 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 8) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.70 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 9) ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.33 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 10) ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขคนและสัตว์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.29 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 11) ด้านสร้างสมดุลของระบบ呢เวนน์และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.32 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 12) ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาค การท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.87 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 13) ด้านพัฒนา และปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.06 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน 14) ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพัฒนาเอง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.49 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน และ 15) ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 80.85 อยู่ในระดับดี ผลการประเมินได้ 7 คะแนน

ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.11 ผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละ ของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนนในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.09 ด้านซ่องทางการให้บริการ อยู่ใน

ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.62 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.01 และด้านสิง จำนำความสะอาด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.73

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายโดยภาพรวม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับ ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากการบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำการของตนเอง การปกคล้องโดยหลักนิติธรรม เพื่อความมีประสิทธิผลและ ความเที่ยงธรรมต่อไป

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ค
บทที่ 1 บทนำ	5
1.1 ที่มาและความสำคัญ	5
1.2 วัตถุประสงค์.....	5
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 และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ	15
2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น	26
2.2 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.....	36
2.3 งานวิจัยเกี่ยวข้อง	42
2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน	47
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	48
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	48
3.1.1 ประชากร.....	48
3.1.2 วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์.....	50
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	53
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
4.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563.....	55
4.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม	80

บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา	88
5.1 สรุป.....	88
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	89
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม	92
แบบสอบถาม	97

สารบัญตาราง

ตาราง 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	12
ตาราง 2 ข้อมูลชุมชน.....	40
ตาราง 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตาราง 4 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563.....	55
ตาราง 5 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา	58
ตาราง 6 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน.....	60
ตาราง 7 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว	61
ตาราง 8 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน	63
ตาราง 9 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านกีฬาและนันทนาการ	65
ตาราง 10 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน.....	66
ตาราง 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	67
ตาราง 12 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าว	69
ตาราง 13 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย	69
ตาราง 14 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขคนและสัตว์.....	71
ตาราง 15 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม	73
ตาราง 16 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เข้มโงยภาครการท่องเที่ยว	74
ตาราง 17 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	
ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน	76

ตาราง 18 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพัฒนาองค์กร.....	77
ตาราง 19 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านการจัดเก็บภาษี	78
ตาราง 20 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม	80
ตาราง 21 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	81
ตาราง 22 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ	82
ตาราง 23 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	83
ตาราง 24 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84
ตาราง 25 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ	85
ตาราง 26 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....	86
ตาราง 27 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.....	87

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า และตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจหน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองหน่วยย่อยของประเทศนอกเหนือจากรัฐบาลกลาง เป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำของตน ให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นนั้นฯ อย่างรวดเร็วตຽความต้องการและด้วยความทั่วถึงขณะเดียวกันก็จะเห็นผลตอบรับในทันทีด้วย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น) ซึ่งสอดคล้องตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อ.บ.ต) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนจังหวัด (ก.อ.บ.จ) ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานหรือสถาบันกลาง เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและนำผลการสำรวจและการประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็ง และมีแนวโน้มการขยายตัว เพื่อรองรับการเจริญเติบโตและเตรียมความพร้อมของชุมชนในด้านต่าง ๆ ให้บริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการศึกษาพลาنمัยอาใจใส่ โครงสร้างพื้นฐานสร้างงาน สร้างรายได้ ดำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมและจัดทำสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้ทราบถึงผลการให้บริการ ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานได้ทางหนึ่ง อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ

1.2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขตในการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยดำเนินการสำรวจผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ ได้แก่

1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา
2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน
3. ด้านส่งเสริมuhnบรรณเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว
4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การสร้างเคราะห์ การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)
5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)
6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)
7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/ราชการ ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)
9. ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)
10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน พื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์
11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยาย น้ำเสีย multiplic ความเป็นระเบียบ บ้านเมือง)
12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เข้มโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ)
13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยาย เขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)
14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)
15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ท้วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)
อีกทั้งประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย
 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษารังนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ใน 38 ชุมชน (เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์, 2559)

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2563 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2563

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษารังนี้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากชุมชนต่างๆ ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 38 ชุมชน (เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์, 2559)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

1.4.2 เป็นการพัฒนาและเสริมสร้างความทันสมัยทางวิชาการให้แก่วิชาการ

บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ คณผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- ๒.๑.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๑.๒ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๑.๓ แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๑.๔ การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล
- ๒.๒ บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
- ๒.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๔ กรอบแนวคิดการประเมิน

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ความหมายของความพึงพอใจ

จากริณ อิศรางกูร ณ อยุธยา (๒๕๕๙) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อหนึ่งสิ่งใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยมหรือ ประสบการณ์ของตัวบุคคล

สถาบันวิจัยและพัฒนา (๒๕๕๙) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามกลาง จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิจารัตน์ ภูวัฒน์ชัยกิจ (2559) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้ บริการที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากการใช้บริการท่าอากาศยานตามที่เห็น หรือเข้าใจกับการคาดหวังของบุคคล

Pham, & Ahammad (2017) และ Oliver (1997) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์ เป็นอย่างมาก และมีความเป็นไปได้ที่จะมีการบอกร้อให้ผู้อื่นทราบอย่างแพร่หลาย ส่วน Shelly (1975) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ สำหรับความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่หากเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ซึ่งจะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามกับความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่ผิดหวัง ไม่บรรลุ จุดมุ่งหมาย ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

Shelly (1975) (อ้างอิงใน รัตนะ พุทธรักษา และ พิรภาร์ ทวีสุข, 2560) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสอง แบบของ มนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิด ของมนุษย์จะอยู่ในกลุ่มของ ความรู้สึกสอง แบบนี้ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่ แตกต่างจากความรู้สึก ทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ความสุขเป็นความรู้สึกที่ลับซับซ้อนและมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึก ทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบ ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจ สามารถแสดงออกมากในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้

สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2560) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานด้านบวกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ (2561) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

เทศบาลนครนนทบุรี (2561) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการดำเนินงาน โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตามขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ในประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล การเปิด โอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อ

สามารถ การเปิดโอกาสให้ ประชาชนตรวจสอบ ระยะเวลาที่กำหนดการดำเนินงานเป็นไปตามผลการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติส่วนบุคคลต่อ กิจกรรม ต่างๆ แสดงออกโดยการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็น ผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของ เจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิຕามัย และสุรకุล เจนอบรม (2542, อ้างถึงในปานจิต บูรณาภรณ์. 2548) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นใน กระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการ บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละ สถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะ ตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการใน กระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึง บริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการ ของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติใน การให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องการการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

นิธิศ สารทองอยู่ (2563) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของ ผู้รับบริการ ที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึง พอใจ เมื่อได้รับบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่ เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของความพึงพอใจ และการตอบสนองความไม่ชอบเมื่อความต้องการ ไม่ได้รับ การตอบสนอง ประกอบด้วยความพึงพอใจ 4 ด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านการดำเนินการ หมายถึง กระบวนการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ความสะดวก ความ รวดเร็ว ใน การให้บริการ ความถูกต้องของเอกสาร การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ

2. ด้านลักษณะการให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ หรือลักษณะของการแสดงออกในให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เช่น ความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น ความรู้ ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจ ความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ อย่างใจเย็นและสุภาพ เป็นต้น

3. ด้านการบริหารดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการบริหารการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เช่น มีเวลาเปิด ปิดเหมาะสม สภาพแวดล้อมมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีความ เป็นสัดส่วนและสะทogeneต่อการติดต่อ มี เป็นต้น

4. ด้านให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ให้บริการ ผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

Hallar B. Gilmer ได้จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects) การมีสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจใน ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ

2. ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ (Intrinsic Aspects) การมีความสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความ พึงพอใจว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยที่ความเครียดได้รับการตอบสนอง และลดลงก็จะเกิด ความพึงพอใจ ตามมา

Allport ได้กล่าวถึงองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พ่อใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พ่อใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัย ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบทางความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติอกรมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ ทฤษฎีที่แสวงหาความพึงพอใจ ระบุว่าบุคคลพอใจการทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งใดที่จะได้รับความทุกข์คือความลำบาก โดยความพอใจจะแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา เป็นทัศนะของความพอใจว่าโดยรวมชาติแล้ว มนุษย์ต้องการแสวงหา ความสุขส่วนตน หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตน เป็นทัศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหา ความสุขส่วนตน แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับตนเองถือว่ามีนุชร์และห่างจากความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์ หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่ง

ตาราง 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

	ความต้องการ	งานการนำเสนอด้วยการ	การดำเนินการ	การให้บริการ	การบริหาร	เทคโนโลยี	ทางสังคม	กิจกรรมที่ทำ	ความรู้สึก	ผลกระทบทางบวก
จิตดินน์ เดชะคุปต์ (2542)	✓	✓								
นิธิ สราททองอยู่ (2563)			✓	✓	✓	✓				
Hallar B. Gilmer							✓	✓		
Allport									✓	✓

รูปแบบความพึงพอใจ

Oliver (1997 อ้างใน ยุรมาศ อุดมศิริ, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาระภารณ์ที่แสดงออกที่ เกิดจากการประเมินประสบการณ์ ซึ่งอาจขยายความได้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาระภารณ์ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่ 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 ต่างก็ มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรขนาดใหญ่ทั่วโลก จะมีการวิจัย เพื่อประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดี ยิ่งขึ้น ถูกวิเคราะห์ที่ยั่งยืนทราบขององค์กรสืบไป เมื่อกล่าวถึงการบริการ ทุกคนเคยมีประสบการณ์ในการให้บริการมาแล้ว เพียงแต่อาจจะนึกไม่ออก เพราะมีภาพการบริการว่าเป็นงานของ พนักงานร้านอาหาร พนักงานโรงแรม พนักงานโทรศัพท์ หรือพนักงานขาย เพราะคิดว่าบริการเป็นงานในอาชีพเหล่านั้น 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 และโพโวสท์ (Rylander and Provost, 2006) ได้กล่าวถึงผลของเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยในปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักจะพึ่งพาเทคโนโลยีในการดูแลลูกค้า เช่นให้ลูกค้าฝ่ากข้อความทางโทรศัพท์ หรือให้ฟังรายละเอียดจากเทปบันทึกเสียงของการกดหมายเลขทางโทรศัพท์ ต่อเนื่องกันไป ซึ่งบางครั้งอาจทำให้ลูกค้ายิ่งหวิความไม่พอใจมากขึ้น การที่ผู้ให้บริการอาศัยเทคโนโลยีในการดูแลความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้ต้องจำกัดจำนวนพนักงาน ซึ่งสาเหตุหลักประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ คือ ขาดการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการคือ ควรจัดหา พนักงาน/เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินงานแก่ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจมีจากการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีและใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดไป การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการควรเป็นเพียงสิ่งสนับสนุน แต่ไม่ใช่มาแทนที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมานะรดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลในบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาว่าจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขากาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉริยะ, 2545)

การวัดความพึงพอใจมีต่อการบริการ

ภณิตา 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 การสังเกตภาระทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับการบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถั่วคุ้, 2545)

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง จารศิลป์ (2529) ได้ให้สรุนว่า “ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างชัดชัด จึงเป็นการยากที่จะวัด ทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจมีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ยอม เกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดโดยทั่วๆ ไป

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพожสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากการปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนับสนุนความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อ สัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง 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

กิตติ ยงประภกิจ (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติการที่กระทำ หรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางเดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งความต้องการของผู้บริโภคแต่ละคนมีความแตกต่างกันจึงเป็นเรื่องที่ท้าทายของผู้ให้บริการในการเข้าถึงความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภคแต่ละคน

นิธิศ สารทองอยู่ (2563) การให้บริการ หมายถึง ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ แล้วนำมาหาข้อ เปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับรู้ ได้จริงจากการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

มหาวิทยาลัยบูรพา (2563) การให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิด ความประทับใจในทางที่ดี คือเกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จาก การรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการรับบริการ ประกอบด้วย ตัวแปร 3 ประการ ได้แก่ ตัวแปรด้านระบบบริการ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการและตัวแปรด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก

ภาควิชารักเกียรติยศ (2558) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่รับรู้ได้จากการใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนขั้นตอนการดูแลภายหลัง บริการด้วย

ราชัน นาสมพงษ์ (2563) การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่ง

อันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เป็นหลักความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง 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 ความประจใจของ ลูกค้าที่ได้รับสินค้าและบริการจากบริษัทหรือผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

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

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนับสนุนตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้สึกในทันทีที่ได้รับบริการซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงจากการให้บริการได้ทั้งในแบบเดียวเดียว อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแบบเดียวเดียว

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใด สำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อับลักษณ์ได้ต้องใช้เวลานั้นเป็นสิบๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่梧ต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะประquivให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมานะน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแหล่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

องค์ประกอบของงานบริการ

ไกรฤทธิ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ดี ได้แก่

1. อาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องน้ำที่ต้องสะอาด ปราศจากกลิ่นเหม็น มีภูมิทัศน์ที่ดี ภายในอาคารมีภูมิระเบียบต่างๆ ที่สามารถชี้แจงให้ประชาชนรับทราบได้อย่างชัดเจน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานมีจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน

2. บุคลากร ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ควรมีความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ พัฒนาการให้บริการ มีจิตบริการ โดยจิตบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

- 2.1 พูดจาไฟแรง นิมนต์
- 2.2 ไม่ดูถูก เหยียดหยาม لامปาม หรือรังเกียจ
- 2.3 ให้ข้อมูลให้คำแนะนำได้ถูกต้อง
- 2.4 แก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่อง
- 2.5 ไม่ปฏิเสธทันทีแต่มีทางเลือกให้

นอกจากนี้ วิมาร์ตัน 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 ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

4. ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถ ใน การดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่ แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน

5. ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก สวยงามต่าง ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

คอทเลอร์ (Kotler, 2000: 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกัน ที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องการการบริการต้องมี ประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการโฆษณา ต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้องสื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคากลางเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอทเลอร์ (Kotler, 2000) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ ข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การรักษาและดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ(Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด 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 บริการที่เพิ่มเติมนอกจากรหัสพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันการศึกษามีชุมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษา เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้านั้นเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายนอกการใช้บริการแล้ว โดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการอีก

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดซ่องทางอื่นๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้น การกำหนดคุณภาพของบริการที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ และความสามารถในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจดหา ดูแลเอาใจใส่เฉพาะราย ให้กับลูกค้าทุกราย

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัสดุ เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

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

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง

3.3 เป็นบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่เปล่งการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ

3.5 การออกแบบบริการใหม่ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเข้าแทนแรงงานบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2543; อ้างถึงใน จำนวน ศรี ตระนุมิตร, 2545) อธิบายว่าปัจจัยที่สำคัญในการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม ปฏิบัติยาตอบสนองที่เหมาะสม
2. ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอนการบริการ เงื่อนไขการบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม
3. ระบบสนับสนุนการบริการ ประกอบด้วยนโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนด้านทรัพยากรและ การติดตามประเมินผล

รูปแบบการให้บริการ

ราชมงคลรุณเทพ (2563) ได้ให้หลักการ ในการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช้วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดียอมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภำพว่าภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

สำนักงานคณะกรรมการจัดการ (2563) การให้บริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และ วิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แวรตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกายที่สุขภาพสะอาด เรียบร้อย สีหน้าและเวรataที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีทางเสียง

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ร่วงโรยหัวนอน เชื่องซึม มีลักษณะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวน หน้าตาสดใส หัวนมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุนแรงหรือหัวยุ่งเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ่ม ไหว หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางแผนตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น และคงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา : ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีทางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เข้าฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายนิ่งของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ : ต้องทำใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกชุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสามารถทำงาน เศร้าซึม เบื้องหน้ายหรือเชิง

ซึ่งสอดคล้องกับ ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ที่ได้อธิบายถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการรับบริการ 10 ประการ ดังนี้

1. สะดวก ใช้บริการง่าย มีป้ายหรือสัญลักษณ์ชี้บอกว่าจะไปติดต่อหน่วยงานใด
2. ได้รับคำแนะนำจากการไปติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการประชาชนควรจะให้คำแนะนำอย่างตรงไปตรงมา
3. ต้องการความเป็นมิตร หากไปติดต่องานราชการ ประชาชนนั้นอยู่นานมาก เจ้าหน้าที่ควรจะเข้าไปถามว่า มาติดต่อหรือรอค่อยได้ เพื่อสร้างความเป็นมิตรและเป็นกันเอง
4. ต้องการความปลอดภัย หากมีการชำรุดเสียหายของอาคารสถานที่ ควรจะปรับปรุงหาทางแก้ไข

5. เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่ต้องเดินทางไปกลับหลายครั้ง
6. มีรอยยิ้ม เพื่อสร้างความประทับใจโดย การส่งรอยยิ้มเพื่อจะมาใช้บริการในวันข้างหน้าอีก
7. ได้รับเกียรติตามสมควร ไม่ต้องให้เกียรติกันมากmany แต่อย่างดูถูก ไม่พูดจากระโโซกโยกหาก
8. แก้ไขปัญหาได้
9. มีคนเข้าใจ เมื่อประชาชนมีปัญหาเข้ามาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ควรพูดจา สอบถามอย่างสุภาพ สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน ประชาชนที่มีปัญหาจะมีท่าที่เปลี่ยนไป รู้สึกดีต่อห่วงงาน และส่งผล ให้เรามีความเต็มใจช่วยเหลือและดูแลประชาชนได้ดี
10. ไม่ถูกบังคับ ไม่มีใครยกถูกบังคับ เจ้าหน้าไม่ควรออกคำสั่งกับประชาชนที่มารับบริการ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไฟแรง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ แต่การที่จะทำ ให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความ คาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไม่ตรีต่อผู้รับบริการ และความ ประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเรารอ แล้วตัวเราและองค์กรของเรา ก็ ย่อมจะประสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไม่ตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไม่ตรีต่อ ผู้รับบริการ กล่าวง่ายๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันนี้เรามาถึงที่ทำงาน เราควรทึ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรา รับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมที่จะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ ผู้รับบริการของเราย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไม่ตรีต่อเพื่อร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไม่ตรี เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยายศาสแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไม่ตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไม่ตรีจะทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราต้องการให้เราแสดงออก ดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไม่ตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ดีวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อยๆ องค์ประกอบอื่นๆ ก็มี ความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไม่ตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการ ต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักษะบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เรา ทักษะ เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงท่านของที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วย ไหมค่ะ” ซึ่งของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไม่ตรึงใจที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ ปฏิบัติงานของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลงหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เข้าเป็นพิเศษต่อ ความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่นๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความถึงการพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่ตรึงใจและพร้อมที่จะ ให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเรารู้ว่าหลักเดียวที่จะให้สัญญาถ้าเรามีแต่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอธิบายศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้น จะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัจจุบันนี้ แต่เราอาจ ขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปัดความผิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและ ดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เรายังต้องมีอธิบายศัยไม่ตรึงต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุก คนไม่ตรึงต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยายกาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอธิบายศัยไม่ตรึงต่อ กันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง เสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และไม่ตรึงใจจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็ จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสร้างบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะ ช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มเย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ดีด้วย

1. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอาภัพกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาระยะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่าง ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจ แสดงออกทางสีหน้า แ渭ตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีทางเสียง อาทิเช่น ขอพระทานโบทครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่นั่นครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้อง ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจอุบกมลาสบหากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

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

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณา ว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ไม่ต่อตัว อย่าง ลีบคำขอโทษเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือ ข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เข้าห้อง การ แสดงความคิดเห็นเสริมหรือโต้ตอบ ตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุ่มเครือ หรือ คำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อย่างผูกขาดการพูดไว้กับเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมอ อย่าแสดงคนเป็น ผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ หมายความ ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวว่า สวัสดี เมื่อโทรไปหรือรับสายใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ้งชื่อหรือ สถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วย เรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รับบริการอยู่ตรงหน้า

คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงในปานจิต บูรณสมกพ. 2548) กล่าวว่าคุณภาพของการ ให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าอยู่นาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มี วิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอการให้ได้ที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขารู้สึกถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขารู้สึกถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
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 ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความหลากหลาย ด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัชเมธุ, 2546)

ข้อควรคำนึง และข้อควรระวังในการให้บริการ

ข้อควรคำนึงในการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำได้ก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางครั้งเสียอกเสียใจ ตือกซอกหัว ฟูมฟายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมากกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่างๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเข้าและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เพราะการปฏิบัติตัวโดยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่างๆ ให้สามารถสนองความ

ต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกรอบด้วยมีความยกย่องมาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ด้อยลงแล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถสร้างสีสันได้จากการกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ชุนวัลและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าที่และคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้

ดังนั้นผู้ให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มีอาชญากรรมต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบางก็คือจำนวนและรายละเอียดปลีกย่อยซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

อีมิล เ. ชัดดี (Emile J. Sady, 1989) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับจังหวัดซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำ

กิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเองรวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นได้

แฮรีส จี. มองตาภู (Harris G. Mongtagub, 1984) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งแบบอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงาน การบริหารส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไทยไม่ได้กล้ายเป็นรัฐสวัสดิ์ใหม่ๆ แต่อย่างใด

เดเนียล วิต (Danial Wit, 1967) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมีได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายใต้เขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์การที่มีอำนาจเขตแดนอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภាដ้วยท้องถิ่นที่สามารถเข้ารับการเลือกตั้งจากประชาชน

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

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

โภวิทย์ พวงงาม และ่องครักษ์ อรรถแสง (2547) มีความเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหาร และกำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งมีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบกฎหมายที่บัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย โดยมีอิสระตามสมควร ราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคุอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย หรืออีกนัยหนึ่ง การปกครองท้องถิ่น คือการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ปกครอง

ตนเองตามระบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลาง ที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง

วุฒิสาร ต้นไซย (2547) ให้ทศนห์ว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอิสิทธิ์ตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตัวเอง โดยองค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ใน การปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามเจตนาและภาระของการปกครองระบบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่างๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

จรุณ สุภาพ (2531) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงหน่วยการปกครองซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น มักมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนปกครองตนเอง สามารถมีอิสระในการทำงานปกครองที่จะสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น ตลอดจนการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตการปกครองนั้นๆ ส่วนใหญ่การปกครองท้องถิ่นมักจะเป็นนิติบุคคล อาจประกอบด้วย ผู้แทนที่ราชภูมิตั้งขึ้นมา เพื่อปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษาการ (2524) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หรรษ์โต (2523) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้น มาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐฯได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐฯทำให้เกิดขึ้น

โดยสรุปแล้วการปกครองท้องถิ่น คือการที่รัฐบาลกลางให้อำนาจและกระจายอำนาจการบริหารงานของท้องถิ่น โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อรับภาระงานต่างๆ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ของท้องถิ่น รวมไปถึงการติดตามประเมินผล ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของท้องถิ่น

หลักการของการปกครองท้องถิ่น

จากเนื้อหาที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลากหลายท่านทั้งต่างประเทศ และในประเทศไทย ให้ความหมายหรือนิยามต่างๆ เอาไว้ โดยสามารถประมวลเป็น “หลักการปกครองท้องถิ่น” ในสาระสำคัญได้ดังนี้

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

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม ก่อตั้งคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอกวนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่nmีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบาล บัญชี ข้อบังคับสุขุมวิท เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อ บริหารกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญชี เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลมีคณะกรรมการเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภากเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญชี หรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญชี เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนาرمณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หรัญโต (2523) กล่าวว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศไทยได้กำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศไทย การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชน ซึ่งได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์กรนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎหมาย ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามโดยทันที

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์กรหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติราชการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะสนับสนุนท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะภายเป็นรัฐอิปไตยไป (อนันต์ อนันตภูล อ้างในช่วงค์ ฉายบุตร, 2539) รัฐต้องส่วนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

จากการบทวนองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น สามารถสรุปได้ว่า เป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายส่วนกลาง มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นและฝ่ายสภาพท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการ

ปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะกรรมการผู้แทน ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจากภาครัฐที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนับสนุนต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศไทยมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ย่อมมีความแตกต่างกัน การรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมควรรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ ฉายบุตร, 2539)

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นก็ต้องมีความรับผิดชอบ และหวังเห็นต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้สิทธิ民权เลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น

นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่น นอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจจดถนน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับตำบล ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

- ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพเนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอยู่ต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นยอมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นยอมเป็นพื้นฐานที่ดีต่อนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจาก การริเริ่มช่วยเหลือของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันต์กุล, 2521)

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

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

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิต ความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การจัดขยายมูลฝอย
2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา
4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดี เท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจำนำ การจัดตลาดและงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

รูปแบบการปกครองท้องถิ่น

ธีรบุตร โศภิษฐิกุล (2550) กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อ การปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาล ส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรประจำตัวที่ของประเทศไทย มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี
 2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่า รัฐบาลกลาง
 3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้สร้างจิตสำนึกร่วมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบบการปกครอง การปกครอง ท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตย
 4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครอง ท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น ก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนา ตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ
 5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการ พัฒนาองค์ประกอบพื้นที่ที่จะคงอยู่พึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง
- นันทวัฒน์ บรรมานันท์ (2547) ได้ประมวลความรู้แนวทางการปกครองส่วน ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) ไว้ดังนี้

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

มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวโน้มฯพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญ คือ “มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้ เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้าง พื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียม กันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึง เจตนาการณ์ของประชาชนใน จังหวัดนั้น”

บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจ การปกครอง ไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของ ตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผล ตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

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

2.1.4 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

Dilys M.Hill, อังกฤษใน รเนสว์ เจริญเมือง (2540) ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ประเด็นที่ นำเสนอเกี่ยวกับทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างการปกครองท้องถิ่นกับการพัฒนาประชาธิปไตย หัวใจของการปกครองท้องถิ่น นั้น กล่าวให้ลึกล้ำ คือความ ที่ว่าการปกครองท้องถิ่นมีความสัมพันธ์อย่างไรกับระบบประชาธิปไตย การจัดสรรงาน ระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นกับรัฐบาลกลางควรเป็นอย่างไรและการปกครองท้องถิ่น ควรมี ความเป็นประชาธิปไตยแค่ไหนนั้นเองในประวัติศาสตร์ของโลกตะวันตก มีแนวคิดที่แตกต่างกัน ถึง 3 สำนักว่าด้วยประเด็นนี้ ผิดกับในสังคมไทยที่มีเพียงความเห็นเดียว คือ ทุก ๆ ฝ่ายชอบที่จะ กล่าวว่า การ ปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบบประชาธิปไตย เป็นการปกครองที่จะต้องให้ความสำคัญ อย่างยิ่ง แต่ทว่าในทางปฏิบัติกลับไม่มีลักษณะเช่นนั้น

สำนักแรกเป็น แนวความคิดของฝ่ายคัดค้านการปกครองตนเองของท้องถิ่นโดยเห็นว่าการปกครอง ท้องถิ่นนั้น เป็นหลักการที่ขัดขวางระบบประชาธิปไตยที่มีการเลือกตั้ง

สำนักที่สองเห็นว่าหลักการประชาธิปไตยได้แก่ การปกครองโดย เสียงข้างมาก (Majority Rule) และ ความเสมอภาค (Equality) นั้นไม่อาจตอบสนองต่อข้อ เรียกร้องของการปกครองท้องถิ่นได้ เพราะการ ปกครองท้องถิ่นมีลักษณะคับแคบเห็นแก่ท้องถิ่น ตนเป็นหลัก (Parochial) หลากหลาย (Diverse) มีแนวโน้ม จะเป็นแบบคณาธิปไตย (Potentially Oligarchic) และมีลักษณะฉ้อฉลอำนาจ (Corrupt)

ส่วนสำนักที่สามเห็นว่าระบบประชาธิปไตยกับการปกครองท้องถิ่น เกี่ยวพันกันอย่างยิ่ง ประชาชนต้องมีเสรีภาพ ประชาชนซึ่งเสียภาษีต้องมีสิทธิมีเสียงในการ บริหารบ้านเมือง ต้องรู้ว่าผู้บริหารจะทำอะไร ผู้บริหารควรปรึกษาหารือกับประชาชนในกิจการ สาธารณูปโภคต่าง ๆ และไม่ว่าประชาชนจะอยู่ในเมืองหรือหมู่บ้านล้วนมีเสรีภาพในการบริหารท้องถิ่น เพื่อผลประโยชน์ของท้องถิ่นเอง

พระราชบัญญัติเทศบาล (2496) เทศบัญญัติ เทศบัญญัติเป็นกฎหมายที่เทศบาลออกเพื่อใช้บังคับในเขตเทศบาล ทั้งนี้ อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496

ผู้เสนอร่างเทศบัญญัติ ได้แก่ นายกเทศมนตรี สมาชิกสภา เทศบาล หรือราชภูมิสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าซื้อเสนอ ข้อบัญญัติท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ร่างเทศบัญญัติ เกี่ยวกับการเงินจะเสนอได้ก็ต่อเมื่อมีคำรับรองของนายกเทศมนตรี

ผู้พิจารณา ได้แก่ สภาเทศบาล

ผู้อนุมัติ ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด - ผู้ตรา ได้แก่ นายกเทศมนตรี

การประกาศใช้ ณ ที่ทำการสำนักงานเทศบาล

ในกรณีฉุกเฉินซึ่งจะเรียกประชุมสภาเทศบาลให้ทันท่วงทีมิได้ ให้คณะกรรมการชุดเดียวกันดำเนินการเพื่อพิจารณาอนุมัติในการประชุมสภาเทศบาลคราวต่อไปถ้า สภาพเทศบาลอนุมัติ เทศบัญญัติชั่วคราวนั้นก็เป็นเทศบัญญัติต่อไป ถ้าสภาพเทศบาลไม่อนุมัติเทศบัญญัติชั่วคราวก็เป็นอันตกไปแต่ทั้งนี้ไม่กระทบกระท่นถึงกิจการที่ได้เป็นไประหว่างใช้เทศบัญญัติชั่วคราวนั้น

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2563) เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบบของประชาธิปไตย ระบบราชบัณฑิตย์ เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น

ปัจจุบันเทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้กำหนดให้การจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเขต หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาล ให้กระทำเป็นพระราชบัญญัติ

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

เทศบาลตำบล จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นที่มีความเจริญพอสมควร และสามารถมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ ปกติจะตั้งขึ้นในท้องถิ่นของอำเภอต่าง ๆ ที่มีชื่ออำเภอ เมือง หรือท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้ง ศาลากลางจังหวัด เช่น เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ตั้งอยู่ที่อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง เทศบาลตำบลมีสมาชิกเทศบาลได้ 12 คน มีคณะกรรมการ 3 คน (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีก 2 คน) ปัจจุบันมีอยู่ 48 แห่ง

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

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

เทศบาลนคร ตั้งขึ้นในท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป โดยประชาชนเหล่านั้นอยู่กันอย่างหนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ เทศบาลนครมีสมาชิกสภาเทศบาล 24 คน และมีคณะเทศมนตรี 5 คน (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอื่นอีก 4 คน)

เทศบาลนครจะจัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นชุมชนเมืองใหญ่ ๆ ที่มีประชากรหนาแน่น ใน พ.ศ. 2478 ประเทศไทยมีเทศบาลนครอยู่ 3 แห่ง คือ เทศบาลนครกรุงเทพ เทศบาลกรุงเทพฯ และเทศบาลเชียงใหม่ ต่อมาใน พ.ศ. 2514 รัฐบาลได้รวมเทศบาลนครกรุงเทพกับเทศบาลกรุงเทพฯเข้าด้วยกันตั้งเป็นครหหลวงกรุงเทพฯ แล้วได้พัฒนามาเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ เรียกว่า “กรุงเทพมหานคร” จึงทำให้เทศบาลครหหลวงอยู่แห่งเดียว คือ เทศบาลกรุงเทพฯ

2.2 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ประวัติเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2480 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2480 ซึ่งเป็นการยกฐานะบางส่วนของตำบลเหนือ และตำบลลพบุรี อำเภอหลุบ จังหวัดมหาสารคาม ขึ้นเป็นเทศบาลเมือง เรียกว่า “เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม” มีพื้นที่ 4.04 ตร.กม. ต่อมาในปี 2542 ได้ขอขยายเขตพื้นที่เทศบาลออกเป็น 16.96 ตร.กม. ซึ่งได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2525 จากอดีตจนถึงปัจจุบันรวม 70 ปี มีนายกเทศมนตรี 23 คน โดยมีพระอธรรมเปศสุรัวดีเป็นนายกเทศมนตรีคนแรก ขณะในปัจจุบันมีนายจารุวัฒน์ บุญเพิ่ม เป็นนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนคนแรก

ที่ตั้งสำนักงาน

นับตั้งแต่จัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2480 ได้อาศัยบริเวณที่ทำการอำเภอเมืองกาฬสินธุ์เป็นสถานที่ทำงาน ต่อมาในปี 2495 เทศบาลได้ปลูกสร้างอาคารเรือนไม้ชั้นเดียวบนที่ดินราชพัสดุหลังโรงเรียนเทศบาล 1 ในสมัย นายอรุณ แสนสุรา และประมาณปี พ.ศ. 2506 สมัยนายจรัส ภมลเพ็ชร

เป็นนายกเทศมนตรี ได้พยายามสำนักงานเทศบาลหลังใหม่มาสร้างอยู่ที่ดินของราชพัสดุ จำนวน 1 ไร่ โดยขอเช่าและขอซื้อจำนวน 5 ไร่ (บริเวณสำนักงานเทศบาลหลังเดิม) ในปี 2527 สมัยนายสมศักดิ์ ร่มไทรทอง เป็นนายกเทศมนตรี ได้ขออุทิศที่ดินจำนวน 21 ไร่ จากประชาชนจำนวน 13 ราย เพื่อก่อสร้างเทศบาลหลังใหม่ ผู้อุทิศที่ดิน ได้แก่ นางพร้อมพรรณ เรเชียงแสน นางชวนพิศ เดชโสกาน นางเขื่อม วีโรจน์รัตน์ นางแพง แสงพงษ์ นางแสง วงศ์พระจันทร์ นายบุญชัย กฤตานนท์ นายเทวี แสงสาระพันธุ์ นางตื้อ ฤทธิ์ทรงเมือง นายอุทัย สีระพัฒน์ นายคำพันธุ์ สีระพัฒน์ นายใบ สีระพัฒน์ นางคำเผยแพร่ สีระพัฒน์ นายสุดใจ สีระพัฒน์ คณะเทศมนตรี ได้ขอภูเงิน กสท. เพื่อนำมาสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลหลังใหม่เป็นจำนวนเงิน 5,000,000 บาท (ห้าล้านบาทถ้วน) และได้จ่ายขาดเงินสะสมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เป็นจำนวนเงิน 2,500,000 (สองล้านห้าแสนบาทถ้วน) รวมค่าก่อสร้างอาคารเทศบาลหลังใหม่เป็นเงิน 7,500,000 บาท (เจ็ดล้านห้าแสนบาทถ้วน) วางศิลาฤกษ์ในวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2532 ในปีพ.ศ.2536 ในสมัยนายวิชิต แสงโสภาพรรณ เป็นนายกเทศมนตรี จึงได้ย้ายสำนักงานมาเปิดทำการตั้งอยู่เลขที่ 70/21 ถนนถีนานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์จนถึงปัจจุบัน เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พุทธศักราช 2480 ตามพระราชบัญญัติจัดตั้ง

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลโนนหงส์	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 กรมภาพันธ์ 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.

สภาพ

จำนวนสภาพคอนกรีต	16	แห่ง
จำนวนสภาพอื่นๆ (สภาพลอย)	3	แห่ง

แหล่งน้ำ

จำนวนแม่น้ำที่เหลือผ่าน	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
หน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมประปาในพื้นที่		สำนักงานประปาจังหวัดกาฬสินธุ์
จำนวนน้ำประปาที่ผลิตได้	23,760	ลบ.ม./วัน
จำนวนแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา	2	แห่ง

การไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	14,840	ครัวเรือน
จำนวนไฟฟ้าสาธารณณะ	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
- สวนสาธารณะกุดยางสามมัคคี	18 – 2 – 77	ไร่
- สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวครองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี	9 – 2 – 17	ไร่
- 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.นาเจรย์ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์

ปริมาณขยะในเขตเทศบาลที่นำไปกำจัดเฉลี่ย	32.86	ตัน/วัน
ปริมาณขยะที่กำจัดทั้งหมดในระบบกำจัดขยะเฉลี่ย	84.26	ตัน/วัน

(มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ marrow ใช้ด้วย จำนวน 27 แห่ง)

วิธีการกำจัดขยะ

- ใช้วิธีฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล
- ทำเป็นปุ๋ยหมักชีวภาพ
- รถยกต์เก็บขยะ
- โรงคัดแยกขยะ
- โรงบำบัดสิ่งปฏิกูล

ด้านเศรษฐกิจ

- สถานอนันต์บาล	1	แห่ง
- โรงฝ่าสัตว์	1	แห่ง
- สถานีน้ำมัน/ปิ๊ม	8	แห่ง
- ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	4	แห่ง
- ตลาดสด	3	แห่ง
- โรงแรม	9	แห่ง
- ธนาคาร	9	แห่ง
- สถานที่ท่องเที่ยว	6	แห่ง ได้แก่
- สวนสาธารณะกุดน้ำกิน		- วัดกลาง พระอารามหลวง
- แก่งคอกกลาง		- สวนสาธารณะกุดยางสามมัคคี
- อนุสาวรีย์พระยาชัยสุนทร		- พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์

ที่มา : สำนักการช่าง กุมภาพันธ์ 2559

ด้านสังคม

ข้อมูลศาสนาสถาน

จำนวนวัด	9	แห่ง
- วัดชัยสุนทร		- วัดใต้โพธิ์คำ
- วัดกลาง		- วัดเหนือ
- วัดหอไตรปิฎกaram		- วัดสว่างคงคา

- วัดประชาชนนิยม
- วัดปาทุ่งศรีเมือง

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	ท่าสินคำ	172	732
5	ดอนสวารค์	158	783
6	หน้าโรงเลื่อย	121	505
7	วัดเหนือ	155	636
8	โรงจี้	161	600
9	วัดใต้โพธิ์คำ	166	600
10	หนองลิ้นจี่	229	933
11	หนองไขยวน	157	621
12	หนองผักแวง	242	714
13	ตลาดเก่า	196	750
14	คุ้มหัวย	221	712
15	ทุ่งสระ	133	479
16	วัดหลวงปู่ภูเราะ	316	1,154

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	จำนวนบ้าน (หลังคาเรือน)	จำนวนประชากร (คน)
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	หัวโนนโภ	238	720
24	ก.ส.ส.	347	1,010
25	สงเปลือยใน	333	1,260
26	สงเปลือยกลา	205	618
27	สงเปลือยนอก	419	1,029
28	หน้าโรงช่อง 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	คงปอ	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

สถานศึกษาก่อตั้งภายในเขตเทศบาล 24 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรพ
- โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาลัย
- โรงเรียนอนุบาลกาฬสินธุ์
- โรงเรียนมิตรภาพที่ 32
- โรงเรียนอนุบาลนุกูลนารี
- โรงเรียนเมืองกาฬสินธุ์
- โรงเรียนวัดชัยสุนทร
- โรงเรียนทุ่งศรีเมืองประชาธิทัย

- โรงเรียนเช็นต์ยอดฟ้าพกสินธุ์
- โรงเรียนอนุบาลรัตนากาฬสินธุ์
- โรงเรียนสาธิตศึกษา
- โรงเรียนสตรีชาญยุทธวิทยา
- โรงเรียนชาญยุทธวิทยา
- โรงเรียนพระปริยัติธรรมสามัญวัดกลาง
- โรงเรียนพระปริยัติธรรมสามัญวัดประชานิยม
- วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์
- วิทยาลัยสารพัดช่างกาฬสินธุ์
- วิทยาลัยนาฏศิลป์กาฬสินธุ์
- มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
- วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการกาฬสินธุ์ (ไทย - เยอรมัน)
- มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

2.3 งานวิจัยเกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อมรารัตน์ บุญภา (2557 :บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพลา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี” การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลพลา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลพลา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกหินใจ ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การ ให้บริการของเทศบาล ตำบลพลา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลพลา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มี ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาล ตำบลพลา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัด จันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนคร ศรีอยุธยา และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนคร ศรีอยุธยา จำนวน 397 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อหาความ สัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และหาทิศทางความสัมพันธ์จากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง คือ อายุ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย หน่วยงานควรลดขั้นตอนและปรับวิธีการปฏิบัติงาน นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการ รูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งปรับทัศนคติและพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้พร้อมต่อการบริการอยู่เสมอและ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ ควร ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ แต่ละกองงานที่ให้บริการ และควร ทำการศึกษาเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และควรทำการเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนาให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาก สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

รมน เครื่องเนตร และคณะ. (2563 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาล เมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนราธิวาส ศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ บริการ คุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการ สถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูลคือ t - test, one-way ANOVA และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยและส่วน เปี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจำนำ สิ่งที่นำไปเป็นสินทรัพย์ คือ ทองคำ เหรียญที่เลือกใช้บริการเนื่องจากขั้นตอนไม่ซับซ้อน ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบร่วม ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่

แตกต่างกันผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุทธิน พะเกต (2563 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการ ของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดย การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งอิฐ เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาตรี และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรัฐราษฎร์/ รัฐวิสาหกิจ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วน ใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท โดยรวม อญ្តในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อญ្ត ในระดับมาก โดยด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้าน คุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจาก การให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

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

ปัณณร เอียรชัยพฤกษ์ (2561 : บทคัดย่อ) ทิศทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต การ ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ มาจากหลักการปกครองในระบบของ ประชาธิปไตย มีลักษณะพิเศษเนื่องจากเป็นการปกครองระดับล่างที่ผู้บริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ ประชาชน มีความใกล้ชิดกับประชาชน ดังนั้นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนา ประเทศทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม หากมีแนวทางที่ชัดเจนก็จะทำให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปกครอง ตนเอง มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ก็ย่อมทำให้ประเทศ เจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว

ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต ควรกำหนดให้เป็นหน่วยงานหลักในการ จัดบริการ สาธารณสุขความอิสรภาพโดยการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ มีคณะกรรมการ กลางกำกับตรวจสอบดูแล และประเมินผลการดำเนินงาน ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรง จากประชาชน กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ ชัดเจน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร และการตรวจสอบการบริหาร มีพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ศราวุทธ มาเฉลิม (2563 : บทคัดย่อ) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการของการจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบการจัดตั้งและความพยายามจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษระหว่าง ปี พ.ศ. 2515 - 2556 โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่ การ จัดตั้งช่วงที่ 1 พ.ศ. 2515 - 2528 และความพยายามจัดตั้ง ช่วงที่ 2 พ.ศ. 2552 - 2556 ซึ่งศึกษาโดยวิธีวิจัย เชิง คุณภาพด้วยการศึกษาเอกสารผลการศึกษาพบว่า การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ใน ประเทศไทยทั้ง 2 ช่วง พยายามออกแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับพื้นที่มีความ เจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจ ความหนาแน่นของประชากรสูง และปัญหาสาธารณสุขที่เพิ่มมากขึ้น โดยการ จัดตั้งช่วงที่ 1 และ ความพยายามจัดตั้ง ช่วงที่ 2 มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารและที่มา ของผู้บริหาร การเพิ่ม อำนาจหน้าที่ และแหล่งรายได้ให้แตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไป แต่อำนาจหน้าที่ และแหล่งรายได้กลับไม่ได้เพิ่มไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไปมากนัก ข้อเสนอแนะ ความ พยายามในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ พิเศษของไทยควรปรับปรุงอำนาจหน้าที่และ แหล่งที่มาของรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไป (เทศบาลนคร และองค์การบริหารส่วน จังหวัด) เพื่อให้สามารถรองรับการเจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจและสังคมตามความแตกต่างของพื้นที่ เนื่องจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ ทั่วไปมีพัฒนาการระยะเวลานาน และน่าจะมีศักยภาพในการบริหาร จัดการได้มากกว่าการจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นใหม่

สุรพล เตียวตรากุล และ ศรุดา สมพอง (2563 : บทคัดย่อ) การปฏิรูปเทศบาลสู่การเป็นองค์การที่ เป็นเลิศตาม ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของ องค์การปกครอง ท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลจากอดีตถึงปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการปฏิรูป เทศบาล สู่ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิรูปเทศบาลสู่ ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มุ่งศึกษาการปฏิรูปเทศบาลตามนโยบายรัฐบาลในยุค คสช. ที่ต้องให้ เทศบาลเป็นหน่วยงานที่มี ผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศและสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม, รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสังเกตผลการวิจัยมีข้อค้นพบโดยสรุป ดังนี้

ประการแรก เทศบาลต้องมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (Financial Sustainability) จากการเก็บข้อมูล พบว่าปัญหาสำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่น ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะที่มี ประสิทธิภาพได้เป็น เพาะปัญหาด้านงบประมาณขององค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากข้อจำกัด ด้านนโยบายการคลัง ทั้งใน ด้านความเป็นอิสระในการจัดหารายได้ และข้อจำกัดจากการจัดสรร งบประมาณ

ประการที่สอง เทศบาลต้องมีความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Changes) ปัญหา การเปลี่ยนแปลงในท้องถิ่นหรือเทศบาลเป็นปัญหาส่งผลกระทบต่อการจัดบริการ สาธารณสุขมีคุณภาพโดย การเปลี่ยนแปลงในเทศบาลประกอบด้วยการเปลี่ยนแปลงด้านประชากร การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงด้านการขยายตัวของเมือง

ประการที่สาม เทศบาลต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมจากผลการทำงาน (Accountability) เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลมีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบการ จัดบริการสาธารณะ หรือการ ให้บริการสาธารณะเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ดังนั้นการกำหนดนโยบาย สาธารณะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วน ร่วมทั้งการร่วมคิด , การร่วมทำ, และการร่วม เป็นหุ้นส่วน

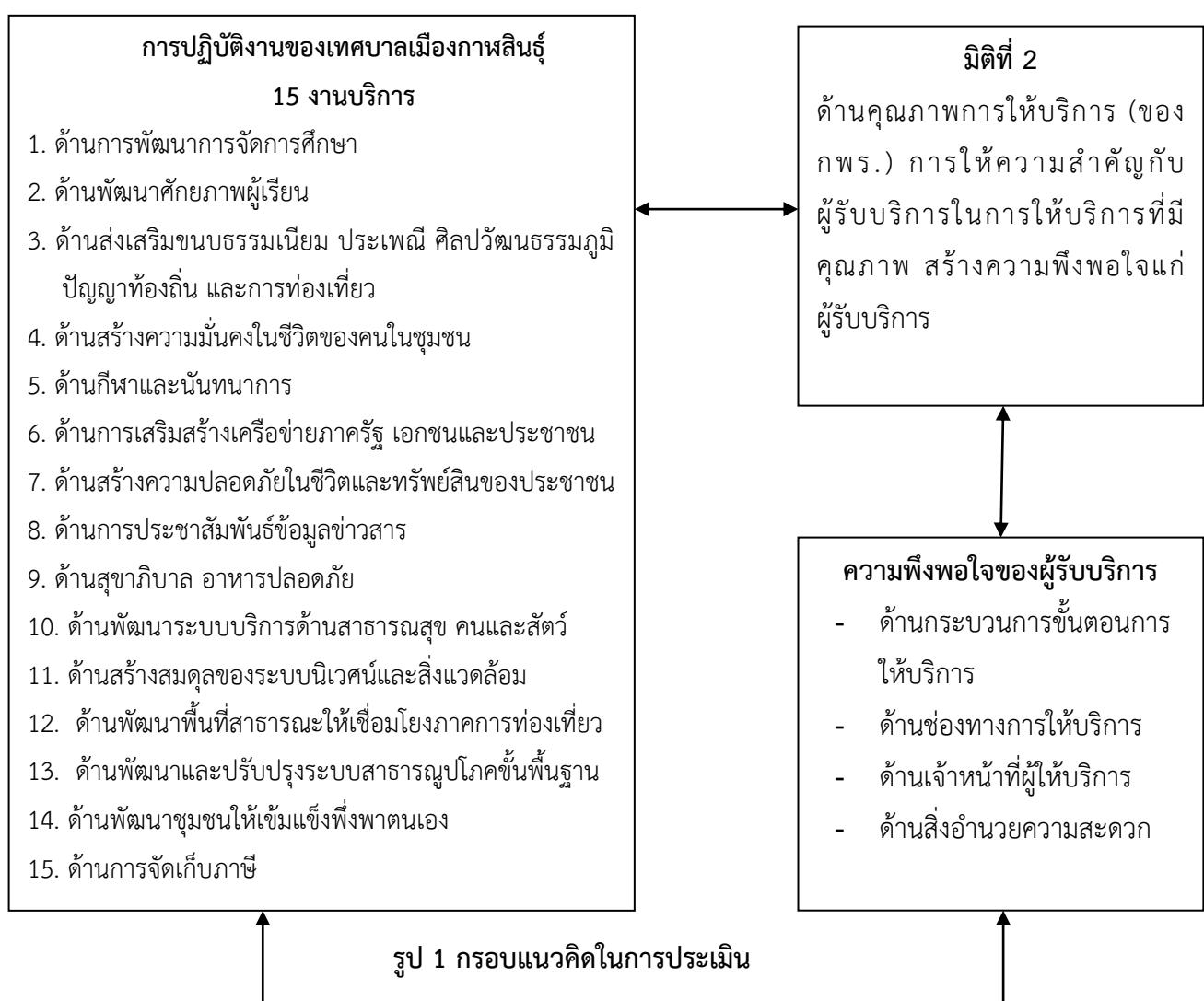
ประการที่สี่เทศบาล ต้องมีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) การเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญ เพราะมีผลต่อรูปแบบการให้บริการ และมีผล ต่อระบบการจัดบริการสาธารณะโดยการจัดบริการสาธารณะต้องเป็นประโยชน์ เหมาะสม คุ้มค่าและเพียงพอ ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรในพื้นที่

ดนดุล สุวรรณวงศ์และ นวิทย์เอมເອກ (2558 : บทคัดย่อ) แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ สาธารณสุข : กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ การศึกษานี้เป็นการวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความ ร่วมมือ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน การ จัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนา ความ ร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่ ออำเภอ หาดใหญ่ สรุปได้ 7 แนวทาง ได้แก่ (1) การตั้งเป็นคณะกรรมการร่วมระหว่างเทศบาล (2) การประสาน แผนปฏิบัติราชการภายในระหว่างเทศบาลในพื้นที่ (3) แต่ละเทศบาลมาพูดคุยและวางแผนร่วมกัน (4) มี หน่วยงานกลางมาประสานการทำงานแบบความร่วมมือระหว่างเทศบาล (5) การทำข้อตกลงความ ร่วมมือ ระหว่างเทศบาล (6) หน่วยงานกำกับดูแล มาเป็นพี่เลี้ยงหรือมาเป็นหน่วยงานกลางเชื่อมประสาน (7) จัดทำ วาระแห่งชาติของคราดใหญ่ ส่วนปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ มี 7 ประเด็น ได้แก่ (1) บุคลากร (ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล) (2) โครงสร้างองค์กร (3) วิสัยทัศน์และนโยบายผู้บริหาร (4) กฎหมาย (5) เทคโนโลยี (6) ประชาชนในพื้นที่ (7) อื่นๆ ได้แก่ งบประมาณ, การตรวจสอบของสำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน

2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จะประเมินตามภารกิจการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ ที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ขอรับการประเมิน ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในกรอบงาน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านช่องทางการให้บริการด้าน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความสะอาดคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะให้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากการอภิปรายในครม. คณะกรรมการฯ ได้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งในบทนี้จะอธิบายถึงวิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ใน 38 ชุมชน (เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์, 2559) ประกอบด้วย ชุมชนคุ้มห้วย ชุมชนโพธิ์ไทร ชุมชนหัวครุ – หนองเรือพัฒนา ชุมชนหนองน้ำโรงเลื่อย ชุมชนหาดลำดวน ชุมชนทุ่มนน ชุมชนเกษตรสมบูรณ์ ชุมชนทุ่งสระ ชุมชนหนองผักแวง ชุมชนตอนสวารค์ ชุมชนหัวโนนโก ชุมชนริมแม่น้ำตอนกลางชุมชนท่าสินค้า ชุมชนคงปอ ชุมชนสองปล่อง ชุมชนตลาดเก่า ชุมชนวัดเหนือ ชุมชนโรงเจ้า ชุมชนสองปล่องย้อยใน ชุมชนสองปล่องย้อยนอก ชุมชนชอยน้ำทิพย์ ชุมชนวัดสว่างพัฒนา ชุมชนหนองช่อง ชุมชนหนองช่อง ชุมชนหนองช่องชัยawan ชุมชนหนองลิ้นเจี้ ชุมชนทุ่งศรีเมืองกลาง ชุมชนวัดใต้โพธิ์ค้า ชุมชนตอนกลอย ชุมชนกุดยางสามัคคี ชุมชนบุญกว้าง ชุมชนวัดป่าทุ่งศรีเมือง ชุมชนทุ่งศรีเมืองพัฒนา ชุมชนวัดหอไตรปิฎกaram ชุมชนสุขสบายใจ ชุมชนวัดสว่างคงค่า ชุมชนก.s.s. 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 โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ

โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ โดยกำหนดผลการปฏิบัติ 5 ระดับ ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ ดีมาก	ให้ 5 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ ดี	ให้ 4 คะแนน
ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ พoใช่	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 38 ชุมชน ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยคณาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวมรวมข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 1,600 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 1,549 ชุด กิตเป็นร้อยละ 96.81 ของแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งในการลงพื้นที่นั้น ได้ดำเนินการสำรวจผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ ได้แก่

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

6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)
 7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/ภัยธรรมชาติ/ภัยทางเศรษฐกิจ)
 8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)
 9. ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)
 10. ด้านพัฒนาระบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน พื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์
 11. ด้านสร้างสมดุลของระบบبنيเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยาย น้ำเสีย มนต์พิษ ความเป็นระเบียบ บ้านเมือง)
 12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เข้มแข็งภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ)
 13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)
 14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพัฒนาองค์กร (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)
 15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)
- ส่วนการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน คือ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านซ่องทางการให้บริการ
 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในรูปของตาราง และแปรผลโดยการบรรยายประกอบ สำหรับเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยนั้น ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best. 1981) 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 พ่อใช้
 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.) จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในรูปของตาราง และแปรผลโดย การบรรยายประกอบ สำหรับเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยนั้น ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best. 1981) จำแนก ออกเป็น 5 ช่วง โดยแบ่งช่วงค่าคะแนนจากการคำนวณ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ หากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ หาก
 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 โดยใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มและนำเสนอโดยใช้สถิติหา ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

หลังจากได้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ข้างต้นในแต่ละประเด็นแล้ว คณะกรรมการฯได้รวมค่าเฉลี่ยในแต่ละ ประเด็น เพื่อแปรผลการประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ และระดับความพึงพอใจต่อ ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ใน 4 ด้าน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ยต่อไป และนำค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านมาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละของระดับผลการประเมินการปฏิบัติงาน และ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม โดยการเทียบค่าเฉลี่ย 5 เท่ากับ ร้อยละ 100

จากนั้นนำร้อยละของระดับผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ที่ได้ มาวัดค่าคะแนน ระดับ ผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของ ระดับผล การปฏิบัติงาน 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

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 38 ชุมชน ในเขตจังหวัด จำนวน 1,600 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 1,549 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.81 ของแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	617	39.9
หญิง	922	59.3
ไม่ระบุ	10	0.8
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	60	3.9
21 - 30 ปี	291	18.7
31 - 40 ปี	294	18.9
41 - 50 ปี	333	21.6
51 - 60 ปี	400	25.7
61 ปีขึ้นไป	151	9.7
ไม่ระบุ	20	1.5
3. อาชีพ		
รัฐราชการ/ข้าราชการเกษียร	38	2.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	1.4
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	414	26.7
เกษตรกรรม	348	22.5
แม่บ้าน	147	9.5

รับจ้าง/ลูกจ้าง	244	15.8
ว่างงาน/กำลังงาน	41	2.6
อาชีพอิสระ	208	13.4
อื่นๆ (ระบุ).....	88	5.6
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	500	32.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	242	15.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	406	26.2
อนุปริญญา/ปวส.	115	7.4
ปริญญาตรี	209	13.5
สูงกว่าปริญญาตรี	27	1.7
ไม่ระบุ	50	3.3
รวม	1,549	100

จากตาราง 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 617 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 เป็นเพศหญิง จำนวน 922 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และไม่ระบุ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตั้งแต่วัย 20 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 มีอายุระหว่าง มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และไม่ระบุ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อย 1.5

มีอาชีพธุรกิจ/ข้าราชการเกษตรฯ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 414 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ว่างงาน/กำลังงาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 มีอาชีพอิสระ จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 มีอาชีพอื่นๆ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และไม่ระบุ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 500 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อย 1.7 และไม่ระบุ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

4.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563

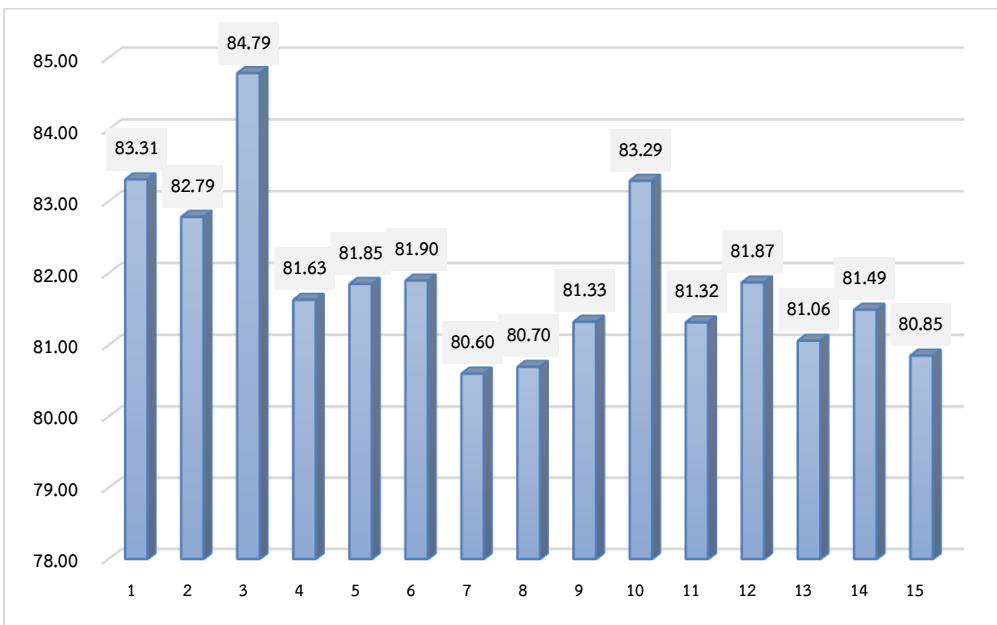
ตาราง 4 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา	4.17	1.01	83.31	ดี
2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน	4.14	0.98	82.79	ดี
3. ด้านส่งเสริมบูรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว	4.24	0.92	84.79	ดี
4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การส่งเสริม การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)	4.08	1.02	81.63	ดี
5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนับสนุนกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)	4.09	1.04	81.85	ดี
6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)	4.09	1.05	81.90	ดี
7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/ภัยธรรมชาติ ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)	4.03	1.07	80.60	ดี
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)	4.03	1.08	80.70	ดี
9. ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)	4.07	1.26	81.33	ดี
10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน พื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์	4.16	1.00	83.29	ดี
11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยาย น้ำเสีย มนต์พิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)	4.07	1.42	81.32	ดี
12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เข้มโถงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ)	4.09	1.05	81.87	ดี

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ประจำปีงบประมาณ 2563	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)	4.05	1.07	81.06	ดี
14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพัฒนาองค์กร (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)	4.07	1.09	81.49	ดี
15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ท้วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)	4.04	1.08	80.85	ดี
เฉลี่ยรวม	4.10	1.08	81.92	ดี

จากตาราง 4 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.92 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 1.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.31 ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 1.01) อยู่ในระดับดี ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.79 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.98) อยู่ในระดับดี ด้านส่งเสริมนบนธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.79 ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.92) อยู่ในระดับดี ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.63 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.02) อยู่ในระดับดี ด้านกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.85 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.04) อยู่ในระดับดี ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.90 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.05) อยู่ในระดับดี ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.07) อยู่ในระดับดี ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.70 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.08) อยู่ในระดับดี ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.33 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.26) อยู่ในระดับดี ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณูปโภคและสัตว์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.29 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 1.00) อยู่ในระดับดี ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.32 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.42) อยู่ในระดับดี ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.87 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.05) อยู่ในระดับดี ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.06 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.07) อยู่ในระดับดี ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.49 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.09) อยู่ในระดับดี และด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 80.85 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 1.08) อยู่ในระดับดี



1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา
2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน
3. ด้านส่งเสริมuhnบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว
4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน
5. ด้านกีฬาและนันทนาการ
6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน
7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
9. ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย
10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข
11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม
12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว
13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน
14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพัฒนาเอง
15. ด้านการจัดเก็บภาษี

รูป 2 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ตาราง 5 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา

1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.28	0.90	85.59	ดี
1.1 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม เช่น มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.33	0.89	86.64	ดี
1.2 ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอน ให้มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียน และท้องถิ่น	4.23	0.92	84.55	ดี
ด้านคุณภาพ	4.21	0.92	84.10	ดี
1.3 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการพัฒนาเหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนาม กีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน	4.27	0.90	85.35	ดี
1.4 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สร้างหลักประกันว่า เด็กชายและเด็กหญิงทุกคน เข้าถึงการพัฒนา การดูแล และการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย ที่ มีคุณภาพ เพื่อให้เด็กเหล่านั้นมีความพร้อมสำหรับการศึกษาระดับประถมศึกษา	4.14	0.95	82.86	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.18	1.02	83.59	ดี
1.5 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดทำแผนพัฒนา และใช้จ่ายงบประมาณด้านการศึกษา ที่คุ้มค่ากับการลงทุน เช่น การจ้างครูต่างชาติ การจ้างครุภัณฑ์	4.20	1.01	83.90	ดี
1.6 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	4.18	1.03	83.57	ดี

1.7 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความโดยเด่นด้าน ^{ต่างๆ เช่น วิชาการ กีฬา และนันทนาการ คุณธรรม จริยธรรม การป้องกันสุขภาพดีของคนในครอบครัว การสร้างทักษะพื้นฐานอาชีพแก่เด็กและเยาวชน}	4.17	1.01	83.31	ดี
เฉลี่ยรวม	4.17	1.01	83.31	ดี

จากตาราง 5 ภาพรวมด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.31 (\bar{X} = 4.17, S.D. = 1.01)$

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $85.59 (\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.90)$ เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มี คุณภาพและได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม เช่น มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จัดการเรียนการสอน ตั้งแต่ระดับอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนปลาย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $86.64 (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.89)$ ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอน ให้มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $84.55 (\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.92)$

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $84.10 (\bar{X} = 4.21, S.D. = 0.92)$ เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนาม กีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $85.35 (\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.90)$ สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สร้างหลักประกันว่าเด็กชายและเด็กหญิง ทุกคน เข้าถึงการพัฒนา การดูแล และการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยที่ มี คุณภาพ เพื่อให้เด็กเหล่านี้มีความพร้อมสำหรับการศึกษาระดับประถมศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $82.86 (\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.95)$

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.59 (\bar{X} = 4.18, S.D. = 1.02)$ เมื่อ พิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดทำแผนพัฒนาและใช้จ่ายงบประมาณ ด้าน การศึกษา ที่คุ้มค่ากับการลงทุน เช่น การจ้างครูต่างชาติ การจ้างครูช่วยสอน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.90 (\bar{X} = 4.20, S.D. = 1.01)$ สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับ งบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.57 (\bar{X} = 4.18, S.D. = 1.03)$ สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความโดยเด่นด้าน ต่างๆ เช่น วิชาการ กีฬา และนันทนาการ คุณธรรม จริยธรรม การป้องกันสุขภาพดีของคนในครอบครัว การสร้างทักษะพื้นฐานอาชีพแก่เด็กและเยาวชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.31 (\bar{X} = 4.17, S.D. = 1.01)$

**ตาราง 6 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563
ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน**

2 ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลลัพธ์	4.16	0.99	83.11	ดี
2.1 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีผลการเรียนที่ดีในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ตามระดับชั้น ทั้งระดับชั้นก่อนประถม ระดับประถม และระดับมัธยม เช่น นักเรียนมีผลสอบ O-Net มีผลการเรียนตามมาตรฐานการศึกษาชาติ	4.14	1.02	82.89	ดี
2.2 นักเรียนสังกัดโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีพัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญาตามวัย เช่น การแข่งขันกีฬา การประกวดแข่งขันต่างๆ เป็นต้น	4.17	0.97	83.33	ดี
ด้านคุณภาพ	4.17	0.96	83.47	ดี
2.3 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความรู้ที่หลากหลาย ปฏิภาณไหวพริบ ทันต่อเหตุการณ์ และมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ ปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ เช่น การตอบปัญหาคำาน การแสดงออกอาการและภูมิทัศน์ ระบบอินเตอร์เน็ต ห้องสมุด	4.18	0.95	83.51	ดี
2.4 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ตามวัยได้รับบริการด้านอนามัยครบถ้วนด้าน เช่น อาหารเสริม (nm) อาหารกลางวัน	4.17	0.98	83.43	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.14	0.98	82.79	ดี
2.5 นักเรียนที่เรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถสร้างชื่อเสียงได้รับรางวัล หรือเป็นตัวแทนของเทศบาลด้านต่างๆ เช่น ด้านกีฬา ด้านวิชาการ ด้านดนตรี ด้านศิลปะด้านธรรมะ เป็นต้น	4.14	0.98	82.79	ดี
เฉลี่ยรวม	4.14	0.98	82.79	ดี

จากตาราง 6 ภาพรวมด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $82.79 (\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.98)$

ด้านผลลัพธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.11 (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.99)$ เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีผลการเรียนที่ดีในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ตามระดับชั้น ทั้งระดับชั้นก่อนประถม ระดับประถม และระดับมัธยม เช่น นักเรียนมีผลสอบ O-Net มีผลการ เรียนตามมาตรฐานการศึกษาชาติ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $82.89 (\bar{X} = 4.14, S.D. = 1.02)$ นักเรียน สังกัดโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีพัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญาตามวัย เช่น การแข่งขันกีฬา การประกวดแข่งขันต่างๆ เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.33 (\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.97)$

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.47 (\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.96)$ เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความรู้ที่หลากหลาย ปฏิภาณไหวพริบ ทันต่อเหตุการณ์ และมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ ปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ เช่น การตอบปัญหาคำตาม การแสดงออก อาคารและภูมิทัศน์ ระบบอินเตอร์เน็ต ห้องสมุด อยู่ในระดับดี คิดเป็น ร้อยละ $83.51 (\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.95)$ นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ตามวัยได้รับบริการด้านอนามัยครบถ้วนด้าน เช่น อาหารเสริม (นม) อาหารกลางวัน อยู่ในระดับดี คิด เป็นร้อยละ $83.43 (\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.98)$

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $82.79 (\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.98)$ เมื่อ พิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนที่เรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถสร้างชื่อเสียงได้รับ รางวัล หรือเป็นตัวแทนของเทศบาลด้านต่างๆ เช่น ด้านกีฬา ด้านวิชาการ ด้านดนตรี ด้านศิลปวัฒนธรรม เป็น ต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $82.79 (\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.98)$

ตาราง 7 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้าน ส่งเสริมชนบทรรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว

3. ด้านส่งเสริมชนบทรรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลลัพธ์	4.17	0.99	83.38	ดี
3.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดงานพิธีทางศาสนา วัฒนธรรม และบุญประเพณีต่างๆ โดยมีรูปแบบ การดำเนินงานที่สอดคล้องกับชนบทรรรมเนียม วัฒนธรรมประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.19	0.96	83.87	ดี

3.2 งานประเพณีที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมเกิดความสามัคคี มีค่านิยมที่ดี และเป็นการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่สืบไป	4.14	1.02	82.89	ดี
ด้านคุณภาพ	4.27	0.90	85.38	ดี
3.3 การส่งเสริม สีบسان และเผยแพร่ขนบธรรมเนียมศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจของจังหวัด เช่น บุญข้าะ สงกรานต์ การบวงสรวงพระยาชัยสุนทร ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หอศิลป์) เป็นต้น	4.27	0.90	85.38	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.17	0.95	83.40	ดี
3.4 การจัดงานสีบسانวัฒนธรรมประเพณีสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้เพิ่มขึ้น	4.10	0.98	82.01	ดี
3.5 ประชาชนในเขตเทศบาลมีการปฏิบัติตามวัฒนธรรมประเพณีวิถีไทย วิถีตามศาสนา เช่น การร่วมทำบุญตักบาตร การแสดงความจงรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ และแสดงความกตัญญูต่อบรรพบุรุษ เป็นต้น	4.24	0.92	84.79	ดี
เฉลี่ยรวม	4.24	0.92	84.79	ดี

จากตาราง 7 ภาพรวมด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.79 ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.92)

ด้านผลลัพธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.38 ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดงานพิธีทางศาสนา วัฒนธรรม และบุญประเพณีต่างๆ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.87 ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.96) งานประเพณีที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมเกิดความสามัคคี มีค่านิยมที่ดี และเป็นการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่สืบไปอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.93) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.89 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 1.02)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $85.38 (\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.90)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การส่งเสริม สีบ้าน และเผยแพร่ข้อมูลนิยม ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจของจังหวัด เช่น บุญชำะ สงกรานต์ การบวงสรวงพระยาขัยสุนทร ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หรือศิลป์) เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $85.38 (\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.90)$

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.40 (\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.95)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดงานสีบ้านวัฒนธรรมประเพณีสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $82.01 (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.98)$ ประชาชนในเขตเทศบาลมีการปฏิบัติตามวัฒนธรรมประเพณีวิถีไทย วิถีตามศาสนา เช่น การร่วมทำบุญตักบาตร การแสดงความจงรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ และแสดงความกตัญญูต่อบรพบุรุษ เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $84.79 (\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.92)$

ตาราง 8 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การส่งเสริมการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)

ด้านผลลัพธ์	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การส่งเสริมการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)	4.12	1.00	82.32	ดี
4.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดูแลคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ได้อย่างเหมาะสมและทันต่อ เหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และคนพิการ การจ่ายเบี้ยยังชีพ การเยียวยาบ้าน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หรือการให้ความรู้ กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น	4.12	1.00	82.32	ดี
4.2 ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีอาชีพ มีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง ผู้ด้อยโอกาสได้รับการช่วยเหลือ ผู้ติดยาเสพ ติดลดลง	4.04	1.05	80.80	ดี

ด้านความคุ้มค่า	4.09	1.02	81.78	ดี
4.3 ประชาชนในชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจและแนวทางในการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างกัน มีความเอื้ออาทรห่วงใยกัน และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น กิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุ กิจกรรมถนนสายบุญ ครอบครัวอบอุ่น	4.09	1.02	81.78	ดี
เฉลี่ยรวม	4.08	1.02	81.63	ดี

จากตาราง 8 ภาพรวมด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การลงทะเบียนการดูแลผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.63 (\bar{X} = 4.08, S.D. = 1.02)$

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $82.32 (\bar{X} = 4.12, S.D. = 1.00)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์แลกคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ การจ่ายเบี้ยยังชีพ การเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หรือการให้ความรู้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $82.32 (\bar{X} = 4.12, S.D. = 1.00)$

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $80.80 (\bar{X} = 4.04, S.D. = 1.05)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีอาชีพ มีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง ผู้ด้อยโอกาสได้รับการช่วยเหลือ ผู้ติดยาเสพติดลดลง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $80.80 (\bar{X} = 4.04, S.D. = 1.05)$

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.78 (\bar{X} = 4.09, S.D. = 1.02)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจและแนวทางในการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างกัน มีความเอื้ออาทรห่วงใยกัน และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น กิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุ กิจกรรมถนนสายบุญ ครอบครัวอบอุ่น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.78 (\bar{X} = 4.09, S.D. = 1.02)$

ตาราง 9 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านกีฬา และนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)

5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.13	1.00	82.63	ดี
5.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสนามกีฬา ลานกีฬา และ พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน โดยประชาชน มีพื้นที่ในการ ทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน	4.13	1.00	82.63	ดี
ด้านคุณภาพ	3.99	1.09	79.79	ดี
5.2 สนามกีฬา ลานกีฬา และ พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ มีการปรับปรุง แก้ไข อุปกรณ์ หรือบริเวณ ที่ชำรุด ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น เครื่องเสียง ไฟส่องสว่าง หรือ ก่อสร้างเพิ่มเติม เพื่อการใช้งานที่จำเป็น รวมถึง มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ บริเวณโดยรอบ ให้น่าใช้งาน	3.99	1.09	79.79	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.16	1.04	83.13	ดี
5.3 สนามกีฬา ลานกีฬา และ พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ มีประชาชนมาใช้การทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เต้นแอโรบิก แข่งขันกีฬา กิจกรรมดนตรี ลานลีลาศ	4.16	1.04	83.13	ดี
เฉลี่ยรวม	4.09	1.04	81.85	ดี

จากตาราง 9 ภาพรวมด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.85 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.04))

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.63 ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.00) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มี สนามกีฬา ลานกีฬา และ พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน โดยประชาชน มีพื้นที่ในการ ทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน อยู่ใน ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.63 ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.00)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อย 79.79 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 1.09) เมื่อพิจารณา เป็น รายข้อ พบว่า สนามกีฬา ลานกีฬา และ พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ มีการปรับปรุง แก้ไข อุปกรณ์ หรือบริเวณ ที่ชำรุด ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น เครื่องเสียง ไฟส่องสว่าง หรือ ก่อสร้างเพิ่มเติม เพื่อการใช้งานที่จำเป็น

รวมถึงมีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบให้น่าใช้งาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.79 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 1.09)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.13 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 1.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ถนนกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพมีประชาชนมาใช้การทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เต้นแอโรบิก แข่งขันกีฬา กิจกรรมดนตรี ลานลีลาศ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.13 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 1.04)

ตาราง 10 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน(ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)

ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน(ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.06	1.09	81.14	ดี
6.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการสร้างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนในการขับเคลื่อนกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ด้านการจัดบริการสาธารณูปโภค ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น	4.06	1.09	81.14	ดี
ด้านคุณภาพ	4.17	1.01	83.50	ดี
6.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และเกิดความสามารถชั้นที่ ปrong ดอง เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ด้านการจัดบริการสาธารณูปโภค ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น	4.17	1.01	83.50	ดี
ด้านคุณภาพ	4.05	1.04	81.05	ดี
6.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่างๆร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน อย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ	4.05	1.04	81.05	ดี
เฉลี่ยรวม	4.09	1.05	81.90	ดี

จากตาราง 10 ภาพรวมด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน(ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.90 (\bar{X} = 4.09, S.D. = 1.05)$

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.14 (\bar{X} = 4.06, S.D. = 1.09)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการสร้างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนในการขับเคลื่อนกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ด้านการจัดบริการสาธารณูปโภค ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.14 (\bar{X} = 4.06, S.D. = 1.09)$

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.50 (\bar{X} = 4.17, S.D. = 1.01)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และเกิดความสมานฉันท์ ปrong คง เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ด้านการจัดบริการสาธารณูปโภค ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.50 (\bar{X} = 4.17, S.D. = 1.01)$

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.05 (\bar{X} = 4.05, S.D. = 1.04)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.05 (\bar{X} = 4.05, S.D. = 1.04)$

ตาราง 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/ราชการ ช่วยเหลือบรรเทา เยียวยา)

7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/ราชการ ช่วยเหลือบรรเทา เยียวยา)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.00	1.10	79.99	ดี
7.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) การสร้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาถนน ทางเท้า การปรับปรุงแก้ไขจุดอันตราย การปรับปรุงสัญญาณจราจร	4.00	1.10	79.99	ดี

7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/ภัยธรรมชาติ/โรคระบาด/ภัยทางเศรษฐกิจฯ) ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านคุณภาพ	4.04	1.03	80.82	ดี
7.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีคุณภาพ เช่น การเฝ้าระวังของสายตรวจ อปพร. บริการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 1132 บริการอาสาจราจร การจัดระเบียบถนนและทางเท้า	4.04	1.03	80.82	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.05	1.06	80.99	ดี
7.3 ประชาชนในเขตเทศบาลได้รับการช่วยเหลือ บรรเทา และเยียวยาร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงที เช่น ผู้ประสบภัย ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระจับอัคคีภัย เป็นต้น	4.05	1.06	80.99	ดี
เฉลี่ยรวม	4.03	1.07	80.60	ดี

จากตาราง 11 ภาพรวมด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/ภัยธรรมชาติ/โรคระบาด/ภัยทางเศรษฐกิจฯ) ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.07)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.99 ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) การสร้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาถนน ทางเท้า การปรับปรุงแก้ไขจุดอันตราย การปรับปรุงสัญญาณจราจร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.99 ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.10)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.82 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 1.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีคุณภาพ เช่น การเฝ้าระวังของสายตรวจ อปพร. บริการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 1132 บริการอาสาจราจร การจัดระเบียบถนนและทางเท้า อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.82 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 1.03)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.99 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลได้รับการช่วยเหลือ บรรเทา และเยียวยาร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงที เช่น ผู้ประสบภัย ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระจับอัคคีภัย เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.99 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.06)

ตาราง 12 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)

8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.06	1.04	81.17	ดี
8.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการเผยแพร่ สร้างการรับรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวเสียงตามสาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค (Facebook) กลุ่มไลน์ (Line) วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น	4.06	1.04	81.17	ดี
ด้านคุณภาพ	4.05	1.07	81.03	ดี
8.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์รับทราบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ จากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลาตามช่องทางที่เทศบาลเผยแพร่	4.05	1.07	81.03	ดี
ด้านความคุ้มค่า	3.99	1.12	79.89	ดี
8.3 ประชาชนในเขตเทศบาลรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาพสังคม เช่น การใช้เฟสบุ๊ค (Facebook) การใช้ไลน์ (Line) สื่อออนไลน์ต่างๆ ได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น	3.99	1.12	79.89	ดี
เฉลี่ยรวม	4.03	1.08	80.70	ดี

จากตาราง 12 ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.70 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.08)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.17 ($\bar{X} = 4.06$, S.D=1.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการเผยแพร่ สร้างการรับรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวเสียงตามสาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค (Facebook) กลุ่มไลน์ (Line) วารสารสิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.17 ($\bar{X} = 4.06$, S.D=1.04)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อย 81.03 ($\bar{X}=4.05$, S.D=1.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์รับทราบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ จากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลาตามช่องทางที่เทศบาลเผยแพร่ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อย 81.03 ($\bar{X}=4.05$, S.D=1.07)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 79.89 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 1.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาพสังคม เช่น การใช้เฟสบุ๊ค (Facebook) การใช้ไลน์ (Line) สื่อออนไลน์ต่างๆ ได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อย 79.89 ($\bar{X}=3.99$, S.D=1.12)

ตาราง 13 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)

9. ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.07	1.05	81.39	ดี
9.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์บริโภคอาหารที่สะอาด ปลอดภัย ส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง	4.07	1.05	81.39	ดี
ด้านคุณภาพ	4.03	1.07	80.56	ดี
9.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการตรวจคุณภาพอาหารให้กับสถานประกอบการ โรงงาน สถานศึกษา วัด ตลาด และแนะนำอาหารปลอดภัยเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีคุณภาพ	4.03	1.07	80.56	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.10	1.66	82.02	ดี
9.3 สถานประกอบการร้านอาหารและแผงลอยตลาดในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถยกระดับเป็นร้านอาหารที่ได้มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย เป็นตลาดสดน่าซื้อ อาหารปลอดภัย	4.10	1.66	82.02	ดี
เฉลี่ยรวม	4.07	1.26	81.33	ดี

จากตาราง 13 ภาพรวมด้านสุขภาวะ อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.33 (\bar{X} = 4.07, S.D. = 1.26)$

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.39 (\bar{X} = 4.07, S.D. = 1.05)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองการสินธุ์บริโภคอาหารที่สะอาด ปลอดภัย ส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ $81.39 (\bar{X} = 4.07, S.D. = 1.05)$

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อย $80.56 (\bar{X} = 4.03, S.D. = 1.07)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองการสินธุ์มีการตรวจคุณภาพอาหารให้กับสถานประกอบการ โรงงาน สถานศึกษา วัด ตลาด และแนะนำอาหารปลอดภัยเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อย $80.56 (\bar{X} = 4.03, S.D. = 1.07)$

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $82.02 (\bar{X} = 4.10, S.D. = 1.66)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานประกอบการร้านอาหารและแผงลอยตลาดในเขตเทศบาลเมืองการสินธุ์สามารถลดระดับเป็นร้านอาหารที่ได้มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาตiorอย เป็นตลาดสดน่าซื้อ อาหารปลอดภัย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ $82.02 (\bar{X} = 4.10, S.D. = 1.66)$

ตาราง 14 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองการสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน พื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์

10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน พื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.23	0.98	84.61	ดี
10.1 เทศบาลเมืองการสินธุ์ ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้านสาธารณสุข ที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและพื้นฟูสุขภาพประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรคไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า การดักกรองและการป้องกันภัยการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 เป็นต้น	4.23	0.98	84.61	ดี

10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน พื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านคุณภาพ	4.08	1.01	81.56	ดี
10.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ให้บริการด้านสาธารณสุขอよ่าง ครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อよ่างมีคุณภาพ	4.08	1.01	81.56	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.19	1.02	83.70	ดี
10.3 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสุขภาพ พลาنمายที่แข็งแรง มีภูมิต้านทานโรคกลุ่มเสี่ยง ต่อโรค ได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคน และสัตว์ที่รุนแรงในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	4.19	1.02	83.70	ดี
เฉลี่ยรวม	4.16	1.00	83.29	ดี

จากตาราง 14 ภาพรวมด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน พื้นฟู ส่งเสริม)
คนและสัตว์ อよู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.29 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 1.00)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.61 ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณา
พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้าน
สาธารณสุขที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและพื้นฟูสุขภาพ
ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรค
ไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า การคัดกรองและการป้องกันภาวะการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19
เป็นต้น อよู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.61 ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.98)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อย 81.56 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.01) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ให้บริการด้านสาธารณสุขอよ่างครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อよ่างมีคุณภาพ
อよู่ในระดับดี คิดเป็นร้อย 81.56 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.01)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.70 ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 1.02) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสุขภาพพลาنمายที่แข็งแรง มีภูมิ
ต้านทานโรคกลุ่มเสี่ยง ต่อโรคได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรงในเขต
เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อよู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.70 ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 1.02)

ตาราง 15 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)

ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ	
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.05	1.06	80.98	ดี
11.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์พัฒนาเป็น “เมืองน่าอยู่” (บ้านเมืองสะอาด สวยงาม ปริมาณขยะลดลง น้ำเสียได้รับการบำบัด อากาศไม่เป็นพิษ)	4.05	1.06	80.98	ดี
ด้านคุณภาพ	4.05	1.07	81.00	ดี
11.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการควบคุมและกำจัด ภาระมลพิษ และมีการจัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว ให้เกิด มลพิษ สิ่งแวดล้อมด้านต่างๆ มีการรักษาความสะอาดในชุมชน การรักษาสภาพแวดล้อม บริเวณจุดเสียง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชนได้อย่างมีคุณภาพ	4.05	1.07	81.00	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.10	2.13	81.97	ดี
11.3 ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมมีความสมดุล เป็น เมืองน่าอยู่ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน มีการจัดการขยะได้อย่างคุ้มค่า ไม่มีมลพิษที่รุนแรงในเขตเทศบาล (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง)	4.10	2.13	81.97	ดี
เฉลี่ยรวม	4.07	1.42	81.32	ดี

จากตาราง 15 ภาพรวมด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน พื้นฟู ส่งเสริม) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.32 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.42)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.98 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.06) เมื่อพิจารณา พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์พัฒนาเป็น “เมืองน่าอยู่” (บ้านเมืองสะอาด สวยงาม ปริมาณขยะลดลง น้ำเสีย ได้รับการบำบัด อากาศไม่เป็นพิษ) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.98 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.06)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.00 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.07) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการควบคุมและกำจัดภาระมลพิษ และมีการจัดให้มีระบบรับเรื่อง ร้องเรียนอันเนื่องมาจากการกิจกรรมที่ก่อให้เกิดมลพิษ สิ่งแวดล้อมด้านต่างๆ มีการรักษาความสะอาดในชุมชน การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณจุดเสียง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชนได้อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.00 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.07) ตามลำดับ

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.97 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 2.13) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมมีความสมดุล เป็นเมืองน่าอยู่ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน มีการ จัดการขยะได้อย่างคุ้มค่า ไม่มีมลพิษที่รุนแรงในเขตเทศบาล (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.97 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 2.13)

ตาราง 16 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้าน พัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เข้มข้นภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัด กิจกรรมในสวนสาธารณะ)

ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เข้มข้นภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัด กิจกรรมในสวนสาธารณะ)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลลัมภุธี	4.07	1.06	81.47	ดี
12.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการดำเนินการจัดหา พัฒนา พื้นที่สีเขียว และพื้นที่ให้เป็น Land Mark ของเมือง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ป่านิเวศน์ สวนสาธารณะแก่งดอนกลาง การประดับตกแต่ง ไฟฟ้าสาธารณะ เป็นต้น	4.07	1.06	81.47	ดี
ด้านคุณภาพ	4.04	1.07	80.72	ดี
12.2 พื้นที่สาธารณะมีการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงที่ได้ มาตรฐานและน่าสนใจ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ ทางจักรยาน ป่านิเวศน์สวนสาธารณะแก่งดอนกลาง เกาะกลางถนน วงเวียนโป่งกลาง ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า	4.04	1.07	80.72	ดี

ด้านความคุ้มค่า	4.17	1.01	83.43	ดี
12.3 ประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการพื้นที่สีเขียว และพื้นที่ที่เป็น Land Mark ของเมืองที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดไว้ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ จุดเช็คอินช่วงเทศกาล วงเวียนโปงลาง ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หอศิลป์เมืองกาฬสินธุ์)	4.17	1.01	83.43	ดี
เฉลี่ยรวม	4.09	1.05	81.87	ดี

จากตาราง 16 ภาพรวมด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.87 (\bar{X} = 4.09, S.D. = 1.05)$

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.47 (\bar{X} = 4.07, S.D. = 1.06)$ เมื่อพิจารณาพบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการดำเนินการจัดหา พัฒนา พื้นที่สีเขียว และพื้นที่ที่เป็น Land Mark ของเมือง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ป้านิเวศน์ สวนสาธารณะแห่งดอนกลาง การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.47 (\bar{X} = 4.07, S.D. = 1.06)$

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $80.72 (\bar{X} = 4.04, S.D. = 1.07)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พื้นที่สาธารณะมีการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงที่ได้มาตรฐานและน่าสนใจ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ ทางจักรยาน ป้านิเวศน์สวนสาธารณะแห่งดอนกลาง เกาะกลางถนน วงเวียนโปงลาง ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $80.72 (\bar{X} = 4.04, S.D. = 1.07)$

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.43 (\bar{X} = 4.17, S.D. = 1.01)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการพื้นที่สีเขียว และพื้นที่ที่เป็น Land Mark ของเมืองที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดไว้ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ จุดเช็คอินช่วงเทศกาล วงเวียนโปงลาง ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หอศิลป์เมืองกาฬสินธุ์) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $83.43 (\bar{X} = 4.17, S.D. = 1.01)$

ตาราง 17 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)

ด้านผลลัพธ์	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)	4.04	1.04	80.86	ดี
13.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่เพียงพอ กับความต้องการเกิดประโยชน์ กับประชาชนในแต่ละชุมชน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้า ประจำ	4.04	1.04	80.86	ดี
13.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ไฟฟ้าแสงสว่าง	4.10	1.09	81.99	ดี
13.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมตามระยะเวลา และประชาชน มี ความปลอดภัยในการใช้ประโยชน์ คุ้มค่า กับ งบประมาณที่ลงทุน	4.02	1.08	80.33	ดี
เฉลี่ยรวม	4.05	1.07	81.06	ดี

จากตาราง 17 ภาพรวมด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.06 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.07)

ด้านผลลัพธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.86 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 1.04) เมื่อพิจารณา พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่เพียงพอ กับความต้องการเกิดประโยชน์ กับ ประชาชนในแต่ละชุมชน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้า ประจำ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.86 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 1.04)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.99 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 1.09) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน มี

คุณภาพ เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.99 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 1.09)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.33 ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 1.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมตามระยะเวลาและประชาชนมีความปลดปล่อยในการใช้ประโยชน์ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.33 ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 1.08)

ตาราง 18 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)

ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.08	1.05	81.57	ดี
14.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการส่งเสริมอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง และยังยืนเป็นชุมชนเข้มแข็ง	4.08	1.05	81.57	ดี
ด้านคุณภาพ	4.05	1.09	81.07	ดี
14.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนาชุมชน สร้างการมีจิตอาสา การมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง ชุมชนคัดแยกขยะในครัวเรือน ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล เป็นต้น	4.05	1.09	81.07	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.09	1.14	81.83	ดี
14.3 ประชาชนในชุมชนมีอาชีพเสริม และรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดขึ้นเป็นชุมชนเข้มแข็ง	4.09	1.14	81.83	ดี
เฉลี่ยรวม	4.07	1.09	81.49	ดี

จากตาราง 18 ภาพรวมด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.49 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.09)

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.57 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.05) เมื่อพิจารณาพบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการส่งเสริมอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง และยังยืนเป็นชุมชนเข้มแข็ง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.57 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.05)

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.07 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนาชุมชน สร้างการมีจิตอาสา การมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งเพื่อพัฒนาในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง ชุมชนคัดแยกขยะในครัวเรือน ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.07 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.09)

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.83 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในชุมชนมีอาชีพเสริม และรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดขึ้นเป็นชุมชนเข้มแข็ง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.83 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.14)

ตาราง 19 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)

15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์	4.07	1.06	81.36	ดี
15.1 ประชาชนผู้เสียภาษีพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและมีความเต็มใจในการเสียภาษี	4.08	1.06	81.52	ดี
15.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง ทั่วถึง และเป็นธรรม	4.06	1.06	81.21	ดี
ด้านคุณภาพ	4.05	1.08	80.92	ดี
15.3 ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจที่จะชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น	4.03	1.10	80.54	ดี
15.4 เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย	4.06	1.06	81.30	ดี
ด้านความคุ้มค่า	4.01	1.10	80.28	ดี
15.5 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า	3.98	1.11	79.66	ดี
15.6 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงความต้องการของประชาชน	4.04	1.09	80.90	ดี
เฉลี่ยรวม	4.04	1.08	80.85	ดี

จากตาราง 19 ภาพรวมด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพัฒนาอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $80.85 (\bar{X} = 4.04, S.D. = 1.08)$

ด้านผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.36 (\bar{X} = 4.07, S.D. = 1.06)$ เมื่อพิจารณาพบว่า

15.1 ประชาชนผู้เสียภาษีพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและมีความเต็มใจในการเสียภาษี อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.52 (\bar{X} = 4.08, S.D. = 1.06)$

15.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง ทั่วถึง และเป็นธรรม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.21 (\bar{X} = 4.06, S.D. = 1.06)$

ด้านคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $80.92 (\bar{X} = 4.05, S.D. = 1.08)$ เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า

15.3 ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจที่จะชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $80.54 (\bar{X} = 4.03, S.D. = 1.10)$

15.4 เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $81.30 (\bar{X} = 4.06, S.D. = 1.06)$

ด้านความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อย $80.28 (\bar{X} = 4.01, S.D. = 1.10)$ เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า

15.5 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $79.66 (\bar{X} = 3.98, S.D. = 1.11)$

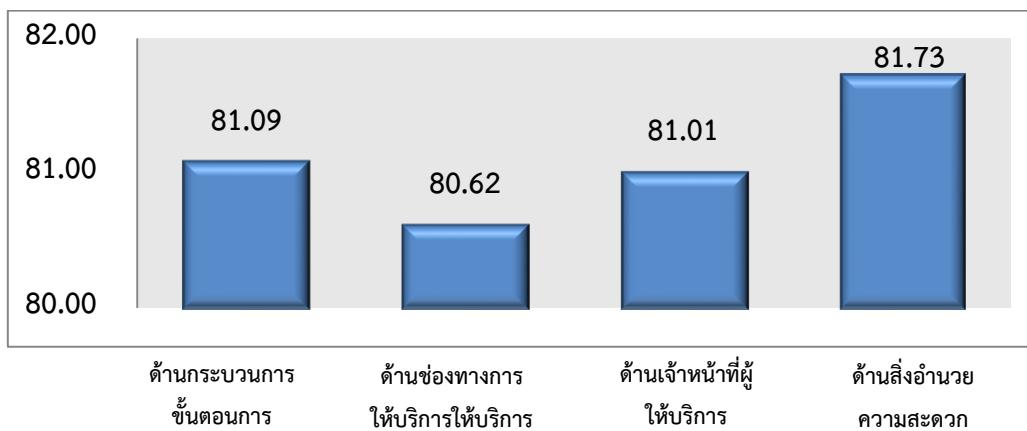
15.6 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ $80.90 (\bar{X} = 4.04, S.D. = 1.09)$

4.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ตาราง 20 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล เมืองกาฬสินธุ์	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.96	81.09	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.03	1.00	80.62	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.97	81.01	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก	4.09	0.94	81.73	มาก
เฉลี่ยรวม	4.06	1.19	81.11	มาก

จากตาราง 20 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.11 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 1.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.09 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.96) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.62 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.00) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.01 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.97) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.73 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.94)



รูปภาพ 1 แผนภูมิความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ตาราง 21 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.10	1.10	82.01	มาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.04	1.14	80.80	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.08	1.13	81.58	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.03	1.16	80.51	มาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.03	1.18	80.54	มาก
เฉลี่ยรวม	4.05	1.14	81.09	มาก

จากตาราง 21 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.09 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.01 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 1.10) มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 1.14) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.58 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.13) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.51 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.16) และมีความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.54 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.18)

ตาราง 22 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านซ่องทางการให้บริการ

2. ด้านซ่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. มีซ่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.09	1.32	81.82	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.02	1.23	80.32	มาก
3. มีซ่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.02	1.18	80.42	มาก
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.00	1.23	79.96	มาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือ บริการล่วงหน้า	4.03	1.23	80.59	มาก
เฉลี่ยรวม	4.03	1.24	80.62	มาก

จากตาราง 22 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านซ่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.62 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีซ่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.82 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.32) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.32 ($\bar{X} = 4.02$, S.D. 1.23) มีซ่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.42 ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 1.18) จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.96 ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.23) มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.59 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.23)

ตาราง 23 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อร่อยศัยดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	1.17	81.11	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	1.21	80.86	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวย ความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และท้วถึง	4.06	1.19	81.13	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.07	1.21	81.42	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ห้าประโภชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.03	1.25	80.54	มาก
เฉลี่ยรวม	3.99	1.21	81.01	มาก

จากตาราง 23 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.01 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 1.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการต้อนรับที่สุภาพ อร่อยศัยดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.11 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 1.17) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.86 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 1.210) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวย ความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และท้วถึง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.13 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 1.19) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.42 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.21) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ห้าประโภชน์ส่วนตัว ฯลฯ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.54 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. 1.25)

ตาราง 24 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.12	1.15	83.31	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.05	1.19	81.09	มาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.10	1.15	81.97	มาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.08	1.20	81.65	มาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.10	1.19	82.04	มาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.09	1.18	81.87	มาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.06	1.21	81.22	มาก
เฉลี่ยรวม	4.09	1.18	81.73	มาก

จากตาราง 24 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.73 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.31 ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 1.15) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.09 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.19) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.97 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 1.15) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.65 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.20) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.04 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 1.19) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.87 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.18) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.22 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. 1.21)

ตาราง 25 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ห้องน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)		
• ทางไม่ดี/ทางไม่สะอาดบอบรุ้งแล้วไม่เหมือนเดิม	5	5.59
• ทำความสะอาดบ่อย	4	4.76
• การทำความสะอาดบ่อยมากที่ทึ่งไว้นานเกินควรทำความสะอาดบ่อยครั้ง	3	3.57
• บางซอยเป็นหลุมเป็นบ่อของความกรุณาเข้ามาเติม	3	3.57
• ควรเพิ่มแสงสว่างทางเดินเท้า	4	4.76
• ให้การบริการสาธารณูปโภคอย่างเท่าเทียม	8	9.52
ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยาย น้ำเสีย mpliz ความ เป็นระเบียบบ้านเมือง)		
• จัดการขยะบริเวณถนนหน้าโรงพยาบาลก่อสร้าง	3	3.75
• เก็บขยะไม่เป็นเวลา/รถเก็บขยะเก็บซ้ำเกินไป	6	7.14
• รถเก็บขยะมีน้อยไม่ได้มาตรฐาน ส่งกลิ่นเหม็น	3	3.57
• รถเก็บขยะส่งกลิ่นเหม็น	4	4.76
ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์		
• ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด19ไม่มีการออกให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนว่าทำอย่างไร ปฏิบัติตนอย่างไร	3	3.57
• ร้านค้าร้านอาหารไม่มีการออกให้ความรู้ว่าสามารถทำได้หรือไม่ และไม่มีแหล่งขอร้อง หน้าหาก	3	3.57
ภาพรวม		
• ใช้เวลานานมาก/เวลาในการเข้ารับบริการส่วนมากจะช้า	11	13.10
• พนักงานและเจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะทำงานล่าช้า	4	4.765
• สถานที่จอดรถ/ลานจอดรถแคบ	7	8.33
• เกี่ยวกับการดูแลเรื่องกองทุนต่างๆไม่เพียงพอ/สวัสดิการสิทธิประชาชน	6	7.14
• การจราจรติดขัด	3	3.57
• น้ำประปาปิดเร็วเกินไป/ประปาจังหวัด	4	4.76
เฉลี่ยรวม	20	100

ตาราง 26 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)		
<ul style="list-style-type: none"> • อยากให้มีการปรับปรุงทางระบายน้ำต่ำลาดทั้งสองต่อ เปลี่ยนเป็นแบบฝาทึบ เพื่อป้องกันเศษขยะเข้าไปติดท่อทำให้เกิดน้ำท่วมขัง • อยากให้ทำความสะอาดให้แน่น • ปรับปรุงทาง 	4 4 2	8.00 8.00 4.00
ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยาย น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)		
<ul style="list-style-type: none"> • อยากให้มีรถเก็บขยะตีกว่านี้ • อยากให้มีรถเก็บขยะเพิ่ม • อยากให้ทำความสะอาดท่อระบายน้ำ 	4 3 3	8.00 6.00 6.00
ภาพรวม		
<ul style="list-style-type: none"> • จัดระเบียบในองค์กรและบริหารลูกค้าประชาชนให้เต็มที่และรวดเร็ว/เพิ่ม ความรวดเร็วในการบริการ • อยากให้เพิ่มพนักงานด้านบริการเพิ่มอีก • พนักงานควรปรับปรุง • อยากให้ทำงานโดยสุจริต • หาคนให้เหมาะสมกับงาน ปรับปรุงเจ้าหน้าที่ • อยากให้มีปิดน้ำประปา • ปิดน้ำให้แจ้งประชาชน 	7 5 6 3 2 4 3	14.00 10.00 12.00 6.00 4.00 8.00 6.00
เฉลี่ยรวม	50	100

ตาราง 27 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	จำนวน	ร้อยละ
ด้านส่งเสริมขนบรรณเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว <ul style="list-style-type: none"> สวนสาธารณะแก่งดอนกลางอย่างได้ไฟฟ้าส่องแสงสว่างเวลาวิ่งและเดินช่วงเวลา 17.00 ถึง 18.00 น. ไฟฟ้าส่องสว่างไม่พอพิจารณาให้ด้วย 	3	8.33
ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์ <ul style="list-style-type: none"> ในช่วงโควิดที่ผ่านมาครมมีเจ้าหน้าที่ออกมาให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในการเฝ้าระวังหรือการแพร่กระจายโรค อยากให้อกมาดูแลให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานที่ล่าช้าและให้ความรู้เรื่องโควิด 	3 2	8.33 5.56
ด้านสร้างสมดุลของระบบเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม (ขยาย น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง) <ul style="list-style-type: none"> อยากให้มีการปรับปรุงท่อระบายน้ำ บขส.กพสินธุ์ เส้นหน้าตัววันแดง ขยายเยื่อครัวมีถังขยะมากกว่านี้ 	2 2	5.56 5.56
ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน <ul style="list-style-type: none"> ไฟกลางถนนเปลี่ยนเป็นสีขาวจะดีมาก 	2	5.56
ภาพรวม <ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารครัวปรับปรุงเรื่องการสื่อสาร เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความพร้อมทุกเรื่องที่จัดการบริหาร ทำดีแล้วช่วยเหลือทุกอย่าง พนักงานก็นิสัยดี บริการให้ดี พูดจาสุภาพ ความเป็นกันเองพอใช้ การปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี เรื่องถุงยังชีพครัวจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมมากกว่านี้ ทำงานสุจริตโปร่งใสเพื่อความสุขของประชาชน เอาใจใส่ประชาชนให้มากกว่านี้ ทำงานช้า 	2 3 3 2 2 1 1 2 2 2	5.56 8.33 8.33 5.56 5.56 2.78 2.78 5.56 5.56 5.56
ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั้วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้) <ul style="list-style-type: none"> อยากให้รับฟังปัญหาและเสนอแนะเวลาประชาชนไปร้องเรียนและเรื่องภาษีเก็บซึ่งมีมากทั้งรายวัน รายเดือน รายปี ราย 3 ปี ประชาชนจะไม่มีกินแล้ว 	2	5.56
เฉลี่ยรวม	36	100

บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 38 ชุมชน ในเขตจังหวัด จำนวน 1,600 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 1,549 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.81 ของแบบสอบถามทั้งหมด

5.1 สรุป

ภาพรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 922 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และไม่ระบุ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อย 1.5 มีอาชีพ เกษตรกรรม จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 500 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.92 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 1.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.31 ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 1.01) อยู่ในระดับดีด้าน พัฒนาศักยภาพผู้เรียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.79 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.98) อยู่ในระดับดี ด้านส่งเสริม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.79 ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.92) อยู่ในระดับดี ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน อยู่ในระดับดี คิด เป็นร้อยละ 81.63 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.02) อยู่ในระดับดี ด้านกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อย ละ 81.85 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.04) อยู่ในระดับดี ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.90 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.05) อยู่ในระดับดี ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.07) อยู่ในระดับดี ด้าน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.70 ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.08) อยู่ในระดับดี ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.33 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.26) อยู่ในระดับดี ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขคนและสัตว์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.29 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 1.00) อยู่ในระดับดี ด้านสร้างสมดุลของระบบมนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.32 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.42) อยู่ในระดับดี ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เข้มโถงภาคการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.87 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.05) อยู่ในระดับดี ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขึ้น พื้นฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.06 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.07) อยู่ในระดับดี ด้านพัฒนาชุมชนให้ เข้มแข็งพัฒนาเอง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.49 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.09) อยู่ในระดับดี

ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ $81.11 (\bar{X} = 4.06, S.D. = 1.19)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ $81.09 (\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.96)$ ด้านซ่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ $80.62 (\bar{X} = 4.03, S.D. = 1.00)$ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ $81.01 (\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.97)$ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ $81.73 (\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.94)$

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่นำเสนอไปที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับสูง ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 81.92 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนนทั้งนี้ เพราะเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีศักยภาพสูงในการบริการที่ดี สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประกอบด้วยบุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่เป็นงานด้านการบริการอย่างเต็มที่จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจระดับมาก สอดคล้องกับ สุรพล เตียวตระกูล และ ศรุดา สมพอง (2563) ได้กล่าวว่าเทศบาล ต้องมีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) การเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญ เพราะมีผลต่อรูปแบบการให้บริการ และมีผลต่อระบบการจัดบริการสาธารณสุขโดยการจัดบริการสาธารณสุขต้องเป็นประโยชน์ เหมาะสม คุ้มค่าและเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรในพื้นที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Shelly (1975) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อได้ที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ซึ่งเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.11 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดข้างต้น คือ หากผู้ให้บริการใส่ใจ และสามารถสนองตอบความต้องการพื้นฐานได้ ประชาชนผู้รับบริการก็จะรู้สึกพึงพอใจ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ โดยในการวัดดังกล่าว วัดในด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550) ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อความต้องการ การทำงานในทางบวกเพื่อทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานให้

ประสบผลสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ประโยชน์ตอบแทนทางวัตถุและทางจิตวิทยา ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการโดยแบ่งเป็นด้านเทคโนโลยี สถานที่ ทำเลที่ตั้ง พนักงานผู้ให้บริการ ระบบงาน และการให้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการฯได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย แม้ว่าภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.92 ทางเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ควรต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไป โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่มีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับน้อย เพื่อค้นหาแนวทางให้เหมาะสมกับการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ต่อไป ทางคณะกรรมการฯจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะคือ ทางเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ควรมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาเปรียบเทียบกันระหว่างปีงบประมาณ โดยให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบผลการประเมิน และร่วมกับวิเคราะห์สังคมร้าห์ปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานตนเอง และหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะภาพรวมงานให้บริการจากงานวิจัยมีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านพัฒนาและปรับปรุงงานบริการ

- ทางไม่เดี๋ยว/ทางไม่สะดวกปรับปรุงแล้วไม่เหมือนเดิม
- ทำถนนมักง่ายไม่อัดให้แน่น/บางซอยเป็นหลุมเป็นบ่อขอความกรุณาเข้ามาเติม
- การทำความสะอาดที่ทึ่งไวนานเกินคราวทำความสะอาดค้างไว้แล้วไม่รีบดำเนินการให้เสร็จทำให้เกิดอุปติเหตุบ่อยครั้ง
- ควรเพิ่มแสงสว่างทางเดินเท้า
- ให้การบริการสาธารณูปโภคอย่างเท่าเทียม

2. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

- ผู้บริหารควรปรับปรุงเรื่องการสื่อสาร
- เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความพร้อมทุกเรื่องที่จัดการบริหาร
- ทำดีแล้วช่วยเหลือทุกอย่าง พนักงานก็นิสัยดี
- บริการให้ดี พูดจาสุภาพ
- ความเป็นกันเองพอใช้
- การปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี
- เรื่องถุงยังชีพควรจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมมากกว่านี้
- ทำงานสุจริตโปร่งใสเพื่อความสุขของประชาชน

- เอาใจใส่ประชาชนให้มากกว่านี้
- ทำงานช้า

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายโดยภาพรวม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษา มาตรฐานการบริการไว้ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับ ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำการของตนเอง การปกคล้องโดยหลักนิติธรรม เพื่อความมีประสิทธิผลและ ความเที่ยงธรรมต่อไป

บรรณานุกรม

- กิจดี ยงประกิจ. 2559. การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกการเป็น ผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจบุติกโซเตลที่ได้รับรางวัลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- โภวิทย์ พวงงาม. 2548. การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร :เดือนตุลาคม คณารักษ์ศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 2560. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหาร ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.2560. มหาวิทยาลัยบูรพา
- จาเรณี อิศรางกูร ณ อุยธยา. 2559. ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาวไทย ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ดันวัศ สุวรรณวงศ์และ นวิทย์เอมเมอก (2558 : บทคัดย่อ) แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ สาธารณสุข : กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่. วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- เทศบาลนครนนทบุรี. 2561. รายงานการวิจัย สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.เทศบาลนคร นนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ และ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ธนากร ศุทธินันท์.2559.ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติราษฎร์ – เกาะพระจัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ธเนศวร์ เจริญเมือง.2540. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พุทธศกราช 2440 – 2540, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คปไฟ, 2540
- ธมน เครื่องเนตร และคณ. 2563. คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ธีรวุฒิ โคกวิษฐิกุล. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวอฟเซท.
- นิธิศ สระทองอยู่. 2563. คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี.วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำ
- นันทวัฒน์ ปรามานันท์. 2547. การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ:วิญญาณ.

- ปัณณธ เอียรชัยพฤกษ์. 2561. ทิศทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต.วิทยาลัยสงฆ์ราชบูรี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2561)
- พิเชษฐ คำจังหาร. 2553. ความคิดเห็นของประชาชนตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ภาคภูมิ รักเกียรติยศ. 2558. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบประกันความปลอดภัยบริษัท ชับบ์ (ประเทศไทย) จำกัด.สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะปีที่ 8 ฉบับที่ 2.Slipakorn University ภานุเดช เพียรความสุข.2558.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- มหาวิทยาลัยบูรพา. 2563. การให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลกระจะ อำเภอイヤยะอาม จังหวัด จันทบุรี.http://digital_collect.lib.buu.ac.th.ค้นคว้าวันที่ 11 กันยายน 2563
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 2560. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ.เทศบาล ตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- ยุรมาศ อุดมศิริ. 2559. การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจ ความ จริงกัดดีและแรงจูงใจ ของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนะ พุธรักษา และ พีรวาร์ ทวีสุข. (2560, กรกฎาคม – ธันวาคม). คุณภาพการบริการด้านการน าจ่ายที่ ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไพรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไพรษณีย์ราม อินทรา. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในประเทศไทยปัจจุบัน สมเด็จ พระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2.
- ราชมงคลกรุงเทพ. 2563. หลักในการให้บริการที่ดี. <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php/>.ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2563
- ราชัน นามสมพงษ์. 2563. การบริการที่ดี. <https://www.gotoknow.org/posts/355352>.ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2563
- วิษณารัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ. 2559. คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึง พอยใจของผู้ใช้บริการชาวไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ศรรากุล มาเฉลิม. 2563. พัฒนาการของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษในประเทศไทย. วารสารการเมืองการปกครอง ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – เมษายน 2563.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. 2559. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล เมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.มหาวิทยาลัยราชภัฏหงส์บ้านจอมบึง

สุธรรมรัตน์ พิมลรัตนกานต์. 2560. อิทธิพลของการรับรู้บรรยายองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์.

Veridian E-Journal,Silpakorn University

สุธรรมนู ศรีเสีย และสุพจน์ บุญวิเศษ. 2547. ทัศนะของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาลเมืองจันทบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุทธิน พากเกต. 2563. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลัวดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท.

วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2563).มหาวิทยาลัย กรุงเทพธนบุรี

สุรพล เตียวตระกูล และศรุදา สมพอง. 2563. การปฏิรูปเทศบาลสู่การเป็นองค์การที่เป็นเลิศตาม ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์มนคง รื่นเรื่องฤทธิ์. 2560. ความ พึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยสยาม.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ. 2561. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

สำนักงานคณะกรรมการคณบดีคณะวิทยาการจัดการ. 2563. คุณมือ-เทคนิคการให้บริการ “Service Mind” สู่ความเป็น เลิศ. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม. <http://web.chandra.ac.th>. ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2563

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. 2563. เทศบาล. จดหมายข่าวราชบัณฑิตยสถาน ปีที่ 6 ฉบับที่ 57 กุมภาพันธ์ 2539. ค้นคว้าวันที่ 11 กันยายน 2563. <http://www.royin.go.th/>

อมรารัตน์ บุญภา. 2557. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวฯ อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฎฐีร เหลืององลงกต, ปร.ด. 74 หน้า. ปี พ.ศ. 2557.

อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอดี้นสโตร. 2523.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. 2559. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล บางปะรุง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

อัญชญา สายสนั่น ณ อยุธยา. 2558. การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Allport, Gardon W. 1960. *Personality : A Psychology Interpretation*. New York : Henry Holt

- Gilmer, B. Von Haller. (1971). **Industrial and organizational psychology**. 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 2563

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและ กำหนดนโยบายในการพัฒนาของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 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 | <input type="checkbox"/> 1) ชาย | <input type="checkbox"/> 2) หญิง | |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 21 - 30 ปี | <input type="checkbox"/> 3) 31 - 40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 4) 41 - 50 ปี | <input type="checkbox"/> 5) 51 - 60 ปี | <input type="checkbox"/> 6) 61 ปีขึ้นไป |
| 3. อาชีพ | <input type="checkbox"/> 1) รับราชการ/ข้าราชการเกษียร | <input type="checkbox"/> 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | |
| | <input type="checkbox"/> 3) ค้าขาย/เจ้าของกิจการ | <input type="checkbox"/> 4) เกษตรกรรม | |
| | <input type="checkbox"/> 5) แม่บ้าน | <input type="checkbox"/> 6) รับจ้าง/ลูกจ้าง | |
| | <input type="checkbox"/> 7) ว่างงาน/กำลังหารงาน | <input type="checkbox"/> 8) อาชีพอิสระ | |
| | <input type="checkbox"/> 9) อื่นๆ (ระบุ)..... | | |
| 4. การศึกษา | <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| | <input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา/ปวส. | <input type="checkbox"/> 5) ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6) สูงกว่าปริญญาตรี |

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ
(ผลการปฏิบัติงาน 5 = ดีมาก 4 = มาก 3 = พอใช้ 2 = ปรับปรุง 1 = ปรับปรุงเร่งด่วน)

	การกิจกรรมพัฒนา	ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา						
ด้านการศึกษา	1.1 1.1 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม เช่น มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จัดการเรียน การสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนปลาย					
	1.2 ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอนใหม่ มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและห้องเรียน					
ด้านกายภาพ	1.3 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน					
	1.4 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สร้างหลักประกันว่าเด็กชายและเด็กหญิงทุกคนเข้าถึงการ พัฒนา การดูแล และการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยที่มีคุณภาพ เพื่อให้เด็กเหล่านี้มีความพร้อมสำหรับการศึกษาระดับประถมศึกษา					
ด้านสุขภาพ	1.5 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดทำแผนพัฒนาและใช้จ่ายงบประมาณด้านการศึกษา ที่คุ้มค่ากับการลงทุน เช่น การจ้างครูต่างชาติ การจ้างครูช่วยสอน					
	1.6 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน					
	1.7 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความโดดเด่นด้านต่างๆ เช่น วิชาการ กีฬา และ นันทนาการ คุณธรรม จริยธรรม การป้องกันสุขภาพดูแลสุขอนามัย การสร้าง ทักษะพื้นฐานอาชีพแก่เด็กและเยาวชน					
2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน						
ด้านสุขภาพ	2.1 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีผลการเรียนที่ดีในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ตาม ระดับชั้น ทั้งระดับชั้นก่อนประถม ระดับประถม และระดับมัธยม เช่น นักเรียนมีผลสอบ O-Net มี ผลการเรียนตามมาตรฐานการศึกษาชาติ					
	2.2 นักเรียนสังกัดโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีพัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และ สติปัญญาตามวัย เช่น การแข่งขันกีฬา การประกวดแข่งขันต่างๆ เป็นต้น					
ด้านกิจกรรม	2.3 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความรู้ที่หลากหลาย ปฏิภัณฑ์ไหวพริบ ทันต่อ เทคโนโลยี และมีสีสันสนับสนุนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ ปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ เช่น การตอบปัญหาคำถก การแสดงออก อาคารและภูมิทัศน์ ระบบอินเตอร์เน็ต ห้องสมุด					
	2.4 นักเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ตามวัยได้รับบริการด้าน อนามัยครบถ้วน เช่น อาหารเสริม (นม) อาหารกลางวัน					

ตาม คุณ คุณภาพ	การกิจกรรมพัฒนา	ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
2.5 นักเรียนที่เรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถสร้างข้อเสียงได้รับรางวัล หรือเป็นตัวแทนของเทศบาลด้านต่างๆ เช่น ด้านกีฬา ด้านวิชาการ ด้านดนตรี ด้านศิลปะด้านธรรมเนียม เป็นต้น						
3. ด้านส่งเสริมuhnธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว						
คุณภาพ	3.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดงานพิธีทางศาสนา วัฒนธรรม และบุญประเพณีต่างๆ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับชนบธรรมเนียม วัฒนธรรมประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
	3.2 งานประเพณีที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมเกิดความสามัคคี มีค่านิยมที่ดี และเป็นการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่สืบไป					
คุณภาพ	3.3 การส่งเสริม สืบสาน และเผยแพร่uhnธรรมเนียม ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจของจังหวัด เช่น บุญช่วย สงกรานต์ การบางสรวงพระยาชัยสนธ ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หอศิลป์) เป็นต้น					
	3.4 การจัดงานสืบสานวัฒนธรรมประเพณีสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้เพิ่มขึ้น					
คุณภาพ	3.5 ประชาชนในเขตเทศบาลมีการปฏิบัติตามวัฒนธรรมประเพณีไทย วิถีตามศาสนา เช่น การร่วมทำบุญตักบาตร การแสดงความจงรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ และแสดงความกตัญญูต่อบรรพบุรุษ เป็นต้น					
	4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การลงเรขาฯ การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)					
คุณภาพ	4.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ การจ่ายเบี้ยยังชีพ การเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หรือการให้ความรู้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น					
	4.2 ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีอาชีพ มีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง ผู้ด้อยโอกาสได้รับการช่วยเหลือ ผู้ติดยาเสพติดลดลง					
คุณภาพ	4.3 ประชาชนในชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจและแนวทางในการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และสามารถแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างกัน มีความเอื้ออาทรห่วงใย กัน และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น กิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุ กิจกรรมถนนสายบุญ ครอบครัวอบอุ่น					
	5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนับสนุนกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา) E					
คุณภาพ	5.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สนับสนุนกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน โดยประชาชนมีพื้นที่ในการทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน					

การกิจกรรมพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
พัฒนาฯ	5.2 สนับสนุน ก้าวไปสู่ความยั่งยืน ด้านสุขภาพมีการปรับปรุง แก้ไข อุปกรณ์ หรือบริเวณที่ชำรุด ให้พร้อมใช้งานอย่างเสมอ เช่น เครื่องเสียง ไฟส่องสว่าง หรือก่อสร้างเพิ่มเติมเพื่อการใช้งานที่จำเป็น รวมถึงมีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบให้หนาใจงาน					
คุณภาพฯ	5.3 สนับสนุน ก้าวไปสู่ความยั่งยืน ด้านสุขภาพมีประชาชนมาใช้การทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เต้นแอโรบิก แข่งขันกีฬา กิจกรรมดนตรี ล้านลีลาศ					
6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)						
พัฒนาฯ	6.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการสร้างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนในการขับเคลื่อน กิจกรรมด้านต่างๆ เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ด้านการจัดบริการสาธารณูปโภค ด้าน การประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น					
คุณภาพฯ	6.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ได้อย่างมีคุณภาพ และเกิดความสามารถฉันท์ ประสงดอง เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ด้านการ จัดบริการสาธารณูปโภค ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น					
คุณภาพฯ	6.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และ ประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ร่วมกันได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ					
7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/ภัยธรรมชาติ ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)						
พัฒนาฯ	7.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) การสร้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาถนน ทางเท้า การ ปรับปรุงแก้ไขจุดอันตราย การปรับปรุงสัญญาณจราจร					
คุณภาพฯ	7.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมี คุณภาพ เช่น การเฝ้าระวังของสายตรวจ อปพร.บริการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 1132 บริการอาสาจราจร การจัดระเบียบถนนและทางเท้า					
คุณภาพฯ	7.3 ประชาชนในเขตเทศบาลได้รับการช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา ร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้องได้ อย่างทันท่วงที เช่น ผู้ประสบภัย ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระจับอัคคีภัย เป็นต้น					
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)						
พัฒนาฯ	8.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการเผยแพร่ สร้างการรับรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการ ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวเสียง ตามสาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (Facebook) กลุ่มไลน์ (Line) วารสารสิ่งพิมพ์ เป็นต้น					

การกิจกรรมพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
คุณภาพ ความตื้นๆ	8.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์รับทราบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ จากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลาตามช่องทางที่เทศบาลเผยแพร่					
คุณภาพ ความตื้นๆ	8.3 ประชาชนในเขตเทศบาลรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาพสังคม เช่น การใช้เฟสบุ๊ค (Facebook) การใช้ไลน์ (Line) สื่อออนไลน์ต่างๆ ได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น					
9. ด้านสุขภาวะ อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)						
ผู้เชี่ยวชาญ	9.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์บริโภคอาหารที่สะอาด ปลอดภัย ส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง					
คุณภาพ	9.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการตรวจคุณภาพอาหารให้กับสถานประกอบการ โรงงาน สถานศึกษา วัด ตลาด และแนะนำอาหารปลอดภัยเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีคุณภาพ					
ความตื้นๆ	9.3 สถานประกอบการร้านอาหารและแผงลอยตลาดในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถระดับ เป็นร้านอาหารที่ได้มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย เป็นตลาดสดน่าซื้อ อาหารปลอดภัย					
10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์ J						
ผู้เชี่ยวชาญ	10.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน มีหน่วยบริการด้านสาธารณสุขที่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟู สุขภาพประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรคไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า การคัดกรองและการป้องกันภัยการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 เป็นต้น					
คุณภาพ	10.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ให้บริการด้านสาธารณสุขอxygen ครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพ					
ความตื้นๆ	10.3 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง มีภูมิต้านทานโรคกลุ่มเดี่ยง ต่อโรคได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรงในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์					
11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยาย น้ำเสีย molพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง) K						
ผู้เชี่ยวชาญ	11.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์พัฒนาเป็น “เมืองน่าอยู่” (บ้านเมืองสะอาด สวายงาม ปริมาณขยะลดลง น้ำเสียได้รับการบำบัด อากาศไม่เป็นพิษ)					

การกิจกรรมพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
คุณภาพ กระบวนการ	11.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ และมีการจัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียน อันเนื่องมาจากกิจกรรมที่ก่อให้เกิดมลพิษ สิ่งแวดล้อมด้านต่างๆ มีการรักษาความสะอาดใน ชุมชน การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณจุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การเก็บ-ขยะ ขยะมูลฝอย การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชนได้อย่างมีคุณภาพ					
คุณภาพ กระบวนการ	11.3 ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมมีความสมดุล เป็นเมืองน่าอยู่ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน มีการจัดการขยายได้ อย่างคุ้มค่า ไม่มีมลพิษที่รุนแรงในเขตเทศบาล (ขยาย น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง)					
12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เข้มแข็งภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ) L						
คุณภาพ กระบวนการ	12.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการดำเนินการจัดหา พัฒนา พื้นที่สีเขียว และพื้นที่ให้เป็น Land Mark ของเมือง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ป่านิเวศน์สวนสาธารณะแก่งดอนกลาง การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ เป็นต้น					
คุณภาพ กระบวนการ	12.2 พื้นที่สาธารณะมีการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงที่ได้มาตรฐานและน่าสนใจ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ ทางจักรยาน ป่านิเวศน์สวนสาธารณะแก่งดอนกลาง เกาะกลางถนน วงเวียนโปงลาง ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า					
คุณภาพ กระบวนการ	12.3 ประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการพื้นที่สีเขียว และพื้นที่ที่เป็น Land Mark ของเมืองที่ เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดไว้ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ จุดเช็คอินช่วงเทศบาล วงเวียน โปงลาง ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หอศิลป์เมืองกาฬสินธุ์)					
13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคบนพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง) M						
คุณภาพ กระบวนการ	13.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคบนพื้นฐาน ที่เพียงพอ กับความต้องการเกิดประโยชน์ กับประชาชนในแต่ละชุมชน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้า ประจำ					
คุณภาพ กระบวนการ	13.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคบนพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน มี คุณภาพ เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ไฟฟ้าแสงสว่าง					
คุณภาพ กระบวนการ	13.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคบนพื้นฐานที่เหมาะสมตามระยะเวลา และประชาชน มี ความปลอดภัยในการใช้ประโยชน์ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุน					
14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพัฒนา (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม) N						
คุณภาพ กระบวนการ	14.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการส่งเสริมอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่าง ต่อเนื่อง และยั่งยืนเป็นชุมชนเข้มแข็ง					

	การกิจกรรมพัฒนา	ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
หมายเหตุ	14.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนาชุมชน สร้างการมีจิตอาสา การมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งพื้นที่พัฒนาในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง ชุมชนคัดแยกขยะในครัวเรือน ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล เป็นต้น					
ความต้องการ	14.3 ประชาชนในชุมชนมีอาชีพเสริม และรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดขึ้น เป็นชุมชนเข้มแข็ง					
15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)						
หมายเหตุ	15.1 ประชาชนผู้เสียภาษีพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและมีความเต็มใจในการเสียภาษี					
ผลลัพธ์	15.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง ทั่วถึง และเป็นธรรม					
คุณภาพ	15.3 ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจที่จะชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น					
คุณค่า	15.4 เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย					
คุณค่า	15.5 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า					
คุณค่า	15.6 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงความต้องการของประชาชน					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

	ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	มีความสะอาด 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.	จัดให้มีสายด่วนน้ำยา หรือสายด่วนปลัด					
.5	มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า					

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

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

1. ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ (ระบุชื่องานบริการ)
-
-
-

2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ระบุชื่องานบริการ)
-
-
-

3. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างไร
-
-
-

ขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนการพัฒนา เราจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ร่วมกับเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล







คำสั่งมหาวิทยาลัยการสินรุ

ที่ ๐๗๒๓ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาฬสินธุ์ และพื้นที่ใกล้เคียง

ด้วยคณะกรรมการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาฬสินธุ์ และพื้นที่ใกล้เคียง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ (ทบ./อบต.) ในงานที่ให้บริการ ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ (ทบ./อบต.) เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการบริการนั้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยการสินธุ์ พ.ศ.๒๕๔๘ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาฬสินธุ์ และพื้นที่ใกล้เคียงดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการประกอบด้วย

(๑)รองศาสตราจารย์จิระพันธ์ ห้วยแสน	ประธานกรรมการ
(๒)นายพัฒนา พึงพันธุ์	กรรมการ
(๓)ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุขชัย เจริญไวยเจตນ์	กรรมการ
(๔)รองศาสตราจารย์สุพรรณ สุดสนธิ	กรรมการ
(๕)ว่าที่ร้อยตรีเกริกไกร นรภาร	กรรมการ
(๖) นางสาวมลลิกา นาจันทอง	กรรมการ
(๗)นายเด่นหนง ภูนาโคก	กรรมการ
(๘)ผู้ช่วยศาสตราจารย์นฤชิต แสนปาดี	กรรมการและเลขานุการ
(๙)ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ลิขิต แก้วหวาน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ดังนี้

(๑) ให้คำปรึกษา แนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ให้ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย

(๒) ตรวจรูปเล่มรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาฬสินธุ์ และพื้นที่ใกล้เคียง ก่อนส่งมอบงาน

/๒. คณะกรรมการ...

๒. คณะกรรมการดำเนินงานประกอบด้วย

(๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ลิขิต แก้วหวานาม	ประธานกรรมการ
(๒) รองศาสตราจารย์ปาริชา มารี เคน	กรรมการ
(๓) รองศาสตราจารย์กตัญญู แก้วหวานาม	กรรมการ
(๔) นายเพชรประชา ภูทองเงิน	กรรมการ
(๕) ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิรินดา กมลเขต	กรรมการ
(๖) นายนพพล อัคชาด	กรรมการ
(๗) ผู้ช่วยศาสตราจารย์จริยา อินทนิล	กรรมการ
(๘) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อาริยา ป้องศิริ	กรรมการและเลขานุการ
(๙) นางสุราสินี สุรินทร์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ ดังนี้

- (๑) ดำเนินการออกแบบ แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล
- (๒) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามรวมทั้งการสัมภาษณ์ และสรุปผลสำรวจ
- (๓) รายงานผลการสำรวจต่อคณะกรรมการอำนวยการเพื่อพิจารณาเห็นชอบ

๓. คณะกรรมการฝ่ายประสานงาน ประกอบด้วย

(๑)นายเด่นหนอง ภูนาโคก	ประธานกรรมการ
(๒) นางสาวอมรรัตน์ กั่วมาลา	กรรมการ
(๓) นางสาวเพชรลดा วรสาร	กรรมการ
(๔) นางจุมจำปา โยราวงศ์	กรรมการ
(๕) นางสาวปวีณาราแสง	กรรมการ
(๖) นางสาวสุนันทา จันมีวงศ์	กรรมการ
(๗) นายเศรษฐพงศ์ แพงจันทร์	กรรมการ
(๘) นายภาณุพงศ์ แสนภาคดี	กรรมการ
(๙) นายประเสริฐ โคงชา	กรรมการ
(๑๐) นางสุราสินี สุรินทร์	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ ดังนี้

- (๑) ติดต่อประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการ
- (๒) จัดเก็บ และเบิกจ่ายเงินโครงการ และอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการจัดซื้อวัสดุในการดำเนินโครงการ
- (๓) ดำเนินการจัดรูปแบบ และจัดทำรูปเล่มรายงานผลการสำรวจ

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(รองศาสตราจารย์จิระพันธ์ ห้วยเสน)

รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์