



การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566

โดย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์



รายงานการวิจัย

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ประจำปีงบประมาณ 2566

คณะผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤชิต	แสนปากดี	คณบดีคณะศิลปศาสตร์
ว่าที่ร้อยตรี เกริกไกร	นรภาร	รองคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา	นาจันทอง	รองคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จริยา	อินทนิล	รองคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ลิขิต	แก้วหานาม	อาจารย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารียา	ป้อมศิริ	อาจารย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สิริจินดา	กมลเขต	อาจารย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปาริชา มารี	เคน	อาจารย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.กตัญญู	แก้วหานาม	อาจารย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์โสภณ	มูลหา	อาจารย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์
นางสาวสุธาสินี	สุรินทร์	เลขานุการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

คำนำ

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

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรที่ดีในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ ในการนี้ทางคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

กันยายน 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2566 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยประธาน หรือเจ้าหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานอิสระและเป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัยเพื่อประเมินโครงการและมีบุคลากรที่เพียงพอในการดำเนินการเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงประสานให้มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์เป็นสถาบันที่ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ใน 15 งานบริการ 2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการจัดสรรเงินรางวัล บำเหน็จความชอบ ให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

ผลการวิจัย พบว่า

การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในภาพรวมของทั้ง 15 งานบริการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.13 ($\bar{X} = 4.11$, S.D.= 1.00) ผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนน ในภาพรวมเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1.ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.07 ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= 1.32) 2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.38 ($\bar{X} = 4.12$, S.D.= 1.37) 3.ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.87 ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.90) 4.ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.25 ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= 0.98) 5.ด้านกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.62 ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= 0.97) 6.ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.39 ($\bar{X} = 4.17$, S.D.= 0.87) 7.ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็น

ร้อยละ 81.13 ($\bar{X}$ = 4.06, S.D.= 0.97) 8.ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.50 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D.= 0.97) 9.ด้านสุขภาพ อาหารปลอดภัย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.37 ($\bar{X}$ = 4.12, S.D.= 0.91) 10.ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขคนและสัตว์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.83 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D.= 0.93) 11.ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.40 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D.= 0.96) 12.ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.18 ($\bar{X}$ = 4.16, S.D.= 0.89) 13.ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.71 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D.= 0.97) 14.ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.79 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D.= 0.96) และ 15.ด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.44 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D.= 0.97)

ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ 2566 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.06 ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.23 ($\bar{X}$ 4.16, S.D. = 0.93) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.77 ($\bar{X}$ 4.14, S.D. = 0.98) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.95 ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. =0.97) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.29 ($\bar{X}$ = 4.16, S.D. = 0.97)

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายโดยภาพรวม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม เพื่อความมีประสิทธิภาพและความเที่ยงธรรมต่อไป

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ค
บทที่ 1 บทนำ.....	4
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	4
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 ขอบเขตในการศึกษา.....	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.2 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.....	42
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน.....	60
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	62
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง.....	62
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์.....	64
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	67
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	67
4.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566.....	69
4.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม.....	92
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา.....	99
5.1 สรุป.....	99
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	100
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	101
บรรณานุกรม.....	105
แบบสอบถาม.....	110

สารบัญตาราง

ตาราง 1 เขตการปกครองเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	45
ตาราง 2 จำนวนประชากร ปี 2561 - 2565	46
ตาราง 3 ช่วงอายุและจำนวนประชากร.....	46
ตาราง 4 สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.....	46
ตาราง 5 สถานศึกษาสังกัดอื่นภายในเขตเทศบาล.....	47
ตาราง 6 จำนวนนักเรียน ประจำปีการศึกษา 2566	48
ตาราง 7 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตาราง 8 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566	69
ตาราง 9 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านการ พัฒนาการจัดการศึกษา	72
ตาราง 10 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้าน พัฒนาศักยภาพผู้เรียน	74
ตาราง 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านส่งเสริม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว.....	75
ตาราง 12 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านสร้าง ความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน	77
ตาราง 13 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านกีฬาและ นันทนาการ.....	78
ตาราง 14 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านการ เสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน	79
ตาราง 15 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านสร้าง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน.....	81
ตาราง 16 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าว	82
ตาราง 17 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้าน สุขภาพอนามัย.....	83
ตาราง 18 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านพัฒนา ระบบบริการด้านสาธารณสุข คนและสัตว์	84
ตาราง 19 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านสร้าง สมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม	85

ตาราง 20 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว.....	87
ตาราง 21 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน	88
ตาราง 22 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง.....	89
ตาราง 23 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านการจัดเก็บภาษี.....	90
ตาราง 24 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม	92
ตาราง 25 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	93
ตาราง 26 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	94
ตาราง 27 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	95
ตาราง 28 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96
ตาราง 29 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.....	97

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า และตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจหน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองหน่วยย่อยของประเทศนอกเหนือจากรัฐบาลกลาง เป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำของตน ให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการและด้วยความทั่วถึงขณะเดียวกันก็จะเห็นผลตอบรับในทันทีด้วย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น) ซึ่งสอดคล้องตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อ.บ.ต) และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานหรือสถาบันกลาง เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและนำผลการสำรวจและการประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็ง และมีแนวโน้มการขยายตัว เพื่อรองรับการเจริญเติบโตและเตรียมความพร้อมของชุมชนในด้านต่าง ๆ ให้บริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการศึกษาพละนันทนันทนเอาใจใส่ โครงสร้างพื้นฐานสร้างงาน สร้างรายได้ ดำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมและจัดทำสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้ทราบถึงผลการให้บริการ ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานได้ทางหนึ่ง อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ

1.2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขตในการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยดำเนินการสำรวจผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ ได้แก่

1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา
 2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน
 3. ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว
 4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การสงเคราะห์ การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)
 5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)
 6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)
 7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจรช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)
 8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)
 9. ด้านสุขภาพ อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)
 10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์
 11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบ บ้านเมือง)
 12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ)
 13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)
 14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)
 15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)
- อีกทั้งประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านช่องทางการให้บริการ
 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ใน 41 ชุมชน (เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์, 2566)

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2566

1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากชุมชนต่าง ๆ ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 41 ชุมชน (เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์, 2566)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

1.4.2 เป็นการพัฒนาและเสริมสร้างความทันสมัยทางวิชาการให้แก่วงการวิชาการ

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.4 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

2.2 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 กล่าวไว้ว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ กษกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี พอใจ ชอบใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความหมายของความพึงพอใจ

ปัญญากร ตาวิะ (2560) กล่าวเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแทนที่ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งใด ๆ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการของ องค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2559) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อหนึ่งสิ่งใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยมหรือ ประสบการณ์ของตัวบุคคล

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

วิมลรัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ (2559) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้ บริการที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากการใช้บริการท่าอากาศยานตาม ที่เห็น หรือเข้าใจกับการคาดหวังของบุคคล

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

Shelly (1975) (อ้างอิงใน รัตน์ะ พุทธรักษา และ ไพธาวี ทวีสุข, 2560) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสอง แบบของ มนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิด ของมนุษย์จะอยู่ในกลุ่มของ ความรู้สึกสอง แบบนี้ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่ แตกต่างจากความรู้สึก ทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกซึ่ง ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึก ทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบ ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ความพอใจ สามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้

สูตรรัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2560) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานด้านบวกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งทำให้อุบัติการณ์ในองค์การมีความสุขและรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ (2561) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

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

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติส่วนบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ แสดงออกโดยการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

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

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมเดลจิตของการบริการที่แท้จริง

นิธิศ สระทองอยู่ (2563) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับการบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหวังแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง ประกอบด้วยความพึงพอใจ 4 ด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านการดำเนินการ หมายถึง กระบวนการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว ในการให้บริการ ความถูกต้องของเอกสาร การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ

2. ด้านลักษณะการให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ หรือลักษณะของการแสดงออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เช่น ความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น ความรู้ ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้ อย่างชัดเจน ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจ ความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ อย่างใจเย็นและสุภาพ เป็นต้น

3. ด้านการบริหารดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการบริหารการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เช่น มีเวลาเปิด ปิดเหมาะสม สภาพแวดล้อมมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีความ เป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ เป็นต้น

4. ด้านให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ให้บริการ ผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการใช้บริการในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

Hallar B. Gilmer ได้จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects) การมีสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจใน ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ

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

Allport ได้กล่าวถึงองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบทางความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ ทฤษฎีที่แสวงหาความพึงพอใจ ระบุว่าบุคคลพอใจกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งใดที่จะได้รับความทุกข์คือความลำบาก โดยความพอใจจะแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา เป็นทัศนะของความพอใจว่าโดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ต้องการแสวงหาความสุขส่วนตน หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตน เป็นทัศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตน แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับตนถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์ หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่ง

นอกจากนี้ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่า ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทาง หนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามี การนำเสนอ บริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติ

ตนในการให้บริการ เช่น พนักงาน โรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟ อาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับ การยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตาม องค์กรประกอบดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

รูปแบบความพึงพอใจ

Oliver (1997 อ้างใน ยุรมาส อุดมศิริ, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์ที่แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ ซึ่งอาจขยายความได้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์การได้รับ การวัดระดับความพึงพอใจโดยสามารถแบ่งได้ 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ฟาร์มานेट (PharmaNet, ม.ป.ป.) กล่าวว่า ผู้ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน ต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลก จะมีการวิจัยเพื่อประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้น สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบไป เมื่อกล่าวถึงการบริการ ทุกคนเคยมีประสบการณ์ในการให้บริการมาแล้ว เพียงแต่อาจจะนึกไม่ออก เพราะมีภาพการบริการว่าเป็นงานของ พนักงานร้านอาหาร พนักงานโรงแรม พนักงานโทรศัพท์ หรือพนักงานขาย เพราะคิดว่าบริการเป็นงานในอาชีพเท่านั้น ที่ถูกต้องแล้ว การบริการหมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น จึงเป็นเรื่องของคนสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เมื่อกล่าวถึงการให้บริการในเชิงความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น พ่อแม่กับลูก

หรือระหว่างเพื่อน ผู้ให้บริการอาจไม่สนใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ในการให้บริการทางอาชีพนั้น ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ เป็น เป้าหมายสำคัญ ซึ่งจะเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง พร้อมกับความสุขเท่านั้น ดังนั้น การรู้ถึงความต้องการที่แท้จริง จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ต้องหาให้ได้ เพื่อให้บริการนั้น สร้างความพึงพอใจได้สูงสุด

ไรแลนเดอร์ และโพรโวสต์ (Rylander and Provost, 2006) ได้กล่าวถึงผลของเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยในปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักจะพึ่งพาเทคโนโลยีในการดูแลลูกค้า เช่น ให้ลูกค้าฝากข้อความทางโทรศัพท์ หรือให้ฟังรายละเอียดจากเทปบันทึกเสียงเองจากการกดหมายเลขทางโทรศัพท์ต่อเนื่องกันไป ซึ่งบางครั้งอาจทำให้ลูกค้ายิ่งทวีความไม่พอใจมากขึ้น การที่ผู้ให้บริการอาศัยเทคโนโลยีในการดูแลความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้ต้องจำกัดจำนวนพนักงาน ซึ่งสาเหตุหลักประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ คือ ขาดการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการคือ ควรจัดหา พนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจมีจากการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจและใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดไป การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการควรเป็นเพียงสิ่งสนับสนุน แต่ไม่ใช่มาแทนที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อม และเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการ ที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร บริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้

สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึง คุณภาพของการน าเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของ การบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มี ราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตาม ลักษณะความง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผล ให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

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

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทศนคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น้อยลง เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

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

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service)

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

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

ความหมายของการบริการ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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

นิธิศ สระทองอยู่ (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

ภาคภูมิ รักเกียรติยศ (2558) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่รับรู้ได้จากการใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนขั้นตอนการดูแลภายหลังบริการด้วย

ราชัน นาสมพงษ์ (2563) การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

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

Jang, Kim & Lee (2016) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น คือ ความประทับใจของลูกค้าที่ได้รับสินค้าและบริการจากบริษัทหรือผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

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

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาดดังต่อไปนี้ (Kotler, 2010)

1) ไม่สามารถจับต้องได้(Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอก ถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

2) ไม่สามารถแบ่งแยกได้(Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคใน ขณะเดียวกัน นั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคทีหลังได้ผู้ให้บริการ หนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหา ดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลาย ปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1) การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2) กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3) การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้า อื่นซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอน ทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มี ลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อ และการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิด ความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้า มากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

นอกจากนี้งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้ความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ผู้รับบริการจะสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสัปดาห์ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้นจำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ทั้งหมด 4 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2550 : 432)

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไปมีลักษณะ ที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็น การยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเราได้ ท าให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการนักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้าง หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือ มาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ (Inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกันโดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่าง เช่น กระบวนการในการตัดผมหรือกระบวนการในการผ่าตัด เป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมของสินค้าการผลิตและการบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3. คุณภาพการบริการไม่คงที่/ไม่มีมาตรฐานในการบริการที่แน่นอน (Variability/Heterogeneity) ซึ่งอาจจะเกิดได้จากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ และวิธีการในการให้บริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้นให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้นธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการเป็นพิเศษ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขายบริการไปถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักของโรงแรม หรือที่นั่งบนเครื่องบินถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการ ก็จะต้องเสียต้นทุนในการบริการส่วนนั้นไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

องค์ประกอบของงานบริการ

ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ดี ได้แก่

1. อาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องน้ำต้องสะอาด ปราศจากกลิ่นเหม็น มีภูมิทัศน์ที่ดี ภายในอาคารมีกฎระเบียบต่าง ๆ ที่สามารถชี้แจงให้ประชาชนรับทราบได้อย่างชัดเจน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานมีจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน

2. บุคลากร ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ควรมีความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ พัฒนาการให้บริการ มีจิตบริการ โดยจิตบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

2.1 พุดจาไพเราะ นุ่มนวล

2.2 ไม่ดุถูก เหยียดหยาม ลามปาม หรือรังเกียจ

2.3 ให้ข้อมูลให้คำแนะนำได้ถูกต้อง

2.4 แก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่อง

2.5 ไม่ปฏิเสธทันทีแต่มีทางเลือกให้

นอกจากนี้ วิณารัตน์ ภูพัฒน์ชัยกิจ (2559) คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของท่าอากาศยานในการให้บริการผู้มาใช้บริการ โดยประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับ ผู้รับบริการ การบริการทุกครั้งต้องมีความสม่ำเสมอ สามารถให้ความไว้วางใจได้

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และเต็มใจ ยินดีที่จะ ให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจาก การใช้บริการ

3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้าง ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

4. ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถ ในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่ แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน

5. ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ ให้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

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

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกัน ที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการโฆษณา ต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้องสื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

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

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

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว โดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการอีก

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดช่องทางอื่น ๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ 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) การจัดหา ดูแลเอาใจใส่เฉพาะราย ให้กับลูกค้าทุกราย

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

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

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง

3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2543; อ้างถึงใน จ้านงค์ ตรีนุมิตร, 2545) อธิบายว่าปัจจัยที่สำคัญในการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม ปฏิกริยาตอบสนองที่เหมาะสม
2. ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอนการบริการ เงื่อนไขการบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม
3. ระบบสนับสนุนการบริการ ประกอบด้วยนโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนด้านทรัพยากรและการติดตามประเมินผล

รูปแบบการให้บริการ

ราชชมงคลกรุงเทพ (2563) ได้ให้หลักการ ในการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

สำนักงานคนบัตติคณะวิทยาการจัดการ (2563) การให้บริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และ วิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสมเพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

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

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม โห่ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

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

ทางใจ : ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

ซึ่งสอดคล้องกับ ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ (2552) ที่ได้อธิบายถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการรับบริการ 10 ประการ ดังนี้

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

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเรา ก็ย่อมจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่ายๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทักทายและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็กน้อย องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา
3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น
5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้
6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอัยยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัยยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิถีคิด วิถีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการจากพนักงานของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่คุณให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

1. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรวนจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกรีธาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

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

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

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะที่ผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริมหรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อยากรู้อยากเห็นการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมอ อย่าแสดงตนเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ สวัสดี เมื่อโทรไปหรือรับสายใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัดหรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

คุณภาพการให้บริการ

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

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7) คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9) ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10) ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดีมีการได้รับรางวัลหรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

11) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีก ครั้ง

12) การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13) ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงาน ให้บริการ

14) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้อง ทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความ เป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วย ให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความ สม่าเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการ ให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไข ปัญหาที่เกิดกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะ ช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็ว จะต้องมาจากพนักงาน และ กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบาง เรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ชุตินพนธ์ วิมูลชาติ. (2553). ได้สรุปเครื่องมือที่ใช้ วัดคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า

ตัวแปร	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
1. สิ่ง que เห็นได้ด้วยตา (tangibles)	1.1 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ
	1.2 บุคลากรที่ให้บริการ
	1.3 อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ

- | | |
|---|--|
| 2. ความน่าเชื่อถือ (reliability) | 2.1 ความถูกต้องของการเรียกเก็บเงิน และการจัดบันทึกข้อมูล |
| | 2.2 การบริการตรงตามข้อตกลง |
| | 2.3 การบริการอย่างมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง |
| 3. การตอบสนองต่อลูกค้า (responsive) | 3.1 การติดต่อกับลูกค้า เมื่อถูกเรียก การให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ |
| | 3.2 การปฏิบัติตามข้อเรียกร้องที่เร่งด่วนของลูกค้า |
| | 3.3 การยินดีช่วยเหลือลูกค้า |
| 4. การให้ความรู้สึก เชื่อมั่น (assurance) | 4.1 ความรู้และทักษะของพนักงาน |
| | 4.2 ความมีชื่อเสียงของบริษัท |
| | 4.3 บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ |
| | 4.4 สมรรถนะ ความสุภาพ และการให้ความรู้สึกปลอดภัยของพนักงาน |
| 5. การเอาใจใส่ (empathy) | 5.1 การรับฟังความต้องการของลูกค้า |
| | 5.2 การให้บริการเป็นรายบุคคล |
| | 5.3 มีการติดต่อสื่อสารที่ดี และมีความเข้าใจลูกค้า |

2.1.3 แนวคิด และทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อยซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

อีไมล์ เจ. ซัดดี (Emile J. Sady, 1989) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับจากรัฐซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเองรวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นใดก็ได้

แฮร์ริส จี. มอนตาญ (Harris G. Mongtagu, 1984) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งแบบอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานการบริหารส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่ๆ แต่อย่างใด

เดเนียล วิท (Danial Wit, 1967) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

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

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

โกวิท พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง (2547) มีความเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในท้องถิ่น โดยมีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหาร และกำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งมีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบกฎหมายที่บัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น

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

วุฒิสาร ตันไชย (2547) ให้ทัศนะว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตัวเอง โดยองค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ การ

ตรวจสอบการทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

จรรยา สุภาพ (2531) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงหน่วยการปกครองซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น มักมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนปกครองตนเอง สามารถมีองค์การในทางปกครองที่จะสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น ตลอดจนการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตการปกครองนั้น ๆ ส่วนใหญ่การปกครองท้องถิ่นมักจะเป็นนิติบุคคล อาจประกอบด้วย ผู้แทนที่ราษฎรตั้งเข้ามา เพื่อปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ (2524) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต (2523) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้น มาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้หรือไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โดยสรุปแล้วการปกครองท้องถิ่น คือการที่รัฐบาลกลางให้อำนาจและกระจายอำนาจการบริหารงานของท้องถิ่น โดยมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อรองรับภาระงานต่าง ๆ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การมีส่วนร่วมในดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของท้องถิ่น รวมไปถึงการติดตามประเมินผล ตรวจสอบการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของท้องถิ่น

หลักการของการปกครองท้องถิ่น

จากเนื้อหาที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลากหลายท่านทั้งต่างประเทศ และในประเทศ ให้ความหมายหรือนิยามต่าง ๆ เอาไว้ โดยสามารถประมวลเป็น “หลักการปกครองท้องถิ่น” ในสาระสำคัญได้ดังนี้

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

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลาย

สภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ เมืองครุฑฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคณาภิบาลในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523) กล่าวว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

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

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

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

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

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจากัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

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

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

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

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

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

- การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

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

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

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

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา

4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจมน้ำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

รูปแบบการปกครองท้องถิ่น

ธีรวุฒิ โสภิชฐกุล (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อ การปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาล ส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศ มีความ ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี
2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่า รัฐบาลกลาง
3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครอง ท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครอง ท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น ก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนา ตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ
5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการ พึ่งพาตนเอง แทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

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

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้วางหลักเกณฑ์ใหม่ สำหรับใช้ในการ ปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่น พึ่งตนเองและมีอิสระในการ ดำเนินงาน บทบัญญัติที่ถือว่าเป็น “หลักสำคัญ” ในการกระจายอำนาจ คือ

มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญ คือ “มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้ เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และ ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้าง พื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียม กันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความ พร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึง เจตนารมณ์ของประชาชนใน จังหวัดนั้น”

บทบัญญัตินี้ดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจ การปกครอง ไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของ ตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผล ตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

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

2.1.4 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

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

ความสัมพันธ์ระหว่างการปกครองท้องถิ่นกับการพัฒนาประชาธิปไตย หัวใจของการปกครองท้องถิ่น นั้น กล่าวให้ถึงที่สุดแล้ว ก็คือคำถาม ที่ว่าการปกครองท้องถิ่นมีความสัมพันธ์อย่างไรกับระบอบประชาธิปไตย การจัดสรรอำนาจ ระหว่างองค์การปกครองท้องถิ่นกับรัฐบาลกลางควรเป็นอย่างไรและการปกครองท้องถิ่น ควรมี ความเป็นประชาธิปไตยแค่ไหนนั่นเองในประวัติศาสตร์ของโลกตะวันตก มีแนวคิดที่แตกต่างกัน ถึง 3 สำนักว่าด้วยประเด็นนี้ ผิดกับในสังคมไทยที่มีเพียงความเห็นเดียว คือ ทุก ๆ ฝ่ายชอบที่จะ กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นการปกครองที่จะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง แต่ทว่าในทางปฏิบัติกลับไม่มีลักษณะเช่นนั้น

สำนักแรกเป็น แนวความคิดของฝ่ายคัดค้านการปกครองตนเองของท้องถิ่นโดยเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นหลักการที่ขัดขวางระบอบประชาธิปไตยที่มีการเลือกตั้ง

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

ส่วนสำนักที่สามเห็นว่าระบอบประชาธิปไตยกับการปกครองท้องถิ่น เกี่ยวพันกันอย่างยิ่ง ประชาชน ต้องมีเสรีภาพ ประชาชนซึ่งเสียภาษีต้องมีสิทธิมีเสียงในการ บริหารบ้านเมือง ต้องรู้ว่าผู้บริหารจะทำอะไร ผู้บริหารควรปรึกษาหารือกับประชาชนในกิจการ สาธารณะต่าง ๆ และไม่ว่าประชาชนจะอยู่ในเมืองหรือ หมู่บ้านล้วนมีเสรีภาพในการบริหารท้องถิ่น เพื่อผลประโยชน์ของท้องถิ่นเอง

พระราชบัญญัติเทศบาล (2496) เทศบัญญัติ เทศบัญญัติเป็นกฎหมายที่เทศบาลออกเพื่อใช้บังคับใน เขตเทศบาล ทั้งนี้ อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496

ผู้เสนอร่างเทศบัญญัติ ได้แก่ นายกเทศมนตรี สมาชิกสภา เทศบาล หรือราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขต เทศบาลตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอ ข้อบัญญัติท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ร่างเทศบัญญัติ เกี่ยวกับการเงินจะเสนอได้ก็ต่อเมื่อมีคำรับรองของนายกเทศมนตรี

ผู้พิจารณา ได้แก่ สภาเทศบาล

ผู้อนุมัติ ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด - ผู้ตรา ได้แก่ นายกเทศมนตรี

การประกาศใช้ ณ ที่ทำการสำนักงานเทศบาล

ในกรณีฉุกเฉินซึ่งจะเรียกประชุมสภาเทศบาลให้ทันท่วงทีมิได้ ให้คณะเทศมนตรีมีอำนาจออกเทศบัญญัติเพื่อพิจารณาอนุมัติในการประชุมสภาเทศบาลคราวต่อไปถ้า สภาเทศบาลอนุมัติ เทศบัญญัติชั่วคราวนั้นก็จะเป็นเทศบัญญัติต่อไป ถ้าสภาเทศบาลไม่อนุมัติเทศบัญญัติชั่วคราวก็เป็นอันตกไปแต่ทั้งนี้ไม่กระทบกระเทือนถึงกิจการที่ได้เป็นไประหว่างใช้เทศบัญญัติชั่วคราวนั้น

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2563) เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น

ปัจจุบันเทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้กำหนดให้การจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเขต หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาล ให้กระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา

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

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

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

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

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

เทศบาลนครจะจัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นชุมชนเมืองใหญ่ ๆ ที่มีประชากรหนาแน่น ใน พ.ศ. 2478 ประเทศไทยมีเทศบาลนครอยู่ 3 แห่ง คือ เทศบาลนครกรุงเทพ เทศบาลนครธนบุรี และเทศบาลนครเชียงใหม่ ต่อมาใน พ.ศ. 2514 รัฐบาลได้รวมเทศบาลนครกรุงเทพกับเทศบาลนครธนบุรีเข้าด้วยกันตั้งเป็นนครหลวงกรุงเทพธนบุรี แล้วได้พัฒนามาเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ เรียกว่า “กรุงเทพมหานคร” จึงทำให้เทศบาลนครเหลืออยู่แห่งเดียว คือ เทศบาลนครเชียงใหม่

2.2 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ประวัติเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

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

ที่ตั้งสำนักงาน

นับตั้งแต่จัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2480 ได้อาศัยบริเวณที่ทำการอำเภอเมืองกาฬสินธุ์เป็นสถานที่ทำงาน ต่อมาในปี 2495 เทศบาลฯได้ปลูกสร้างอาคารเรือนไม้ชั้นเดียวบนที่ดินราชพัสดุหลังโรงเรียนเทศบาล 1 ในสมัย นายอรุณ แสนสุธา และประมาณปีพ.ศ.2506 สมัยนายจรัส กมลเพชร เป็นนายกเทศมนตรี ได้ย้ายสำนักงานเทศบาลหลังใหม่มาสร้างอยู่ที่ดินของราชพัสดุ จำนวน 1 ไร่ โดยขอเช่าและขอซื้อจำนวน 5 ไร่ (บริเวณสำนักงานเทศบาลหลังเดิม) ในปี 2527 สมัยนายสมศักดิ์ ร่มไทรทอง เป็นนายกเทศมนตรี ได้ขออุทิศที่ดินจำนวน 21ไร่ จากประชาชนจำนวน 13 ราย เพื่อก่อสร้างเทศบาลหลังใหม่ ผู้อุทิศที่ดิน ได้แก่ นางพร้อมพรรณ เรืองแสน นางชวนพิศ เดชโสภา นางเชื้อม วิโรจน์รัตน์ นางแพง แสงพงษ์ นางแสง วงษ์พระจันทร์ นายบุญชัย กฤตานนท์ นายเทวี แสงสาระพันธ์ นางตื้อ ฤทธิ์ทรงเมือง นายอุทัย สิริพัฒน์ นายคำพันธ์ สิริพัฒน์ นายใบ สิริพัฒน์ นางคำเผย สิริพัฒน์ นายสุดใจ สิริพัฒน์ คณะเทศมนตรี ได้ขอกู้เงิน กสท. เพื่อนำมาสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลหลังใหม่เป็นจำนวนเงิน 5,000,000 บาท (ห้าล้านบาทถ้วน) และได้จ่ายขาดเงินสะสมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เป็นจำนวนเงิน 2,500,000 (สองล้านบาทถ้วน) รวมค่าก่อสร้างอาคารเทศบาลหลังใหม่เป็นเงิน 7,500,000 บาท (เจ็ดล้านบาทถ้วน) วางศิลาฤกษ์ในวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2532 ในปีพ.ศ.2536 ในสมัยนายวิจิต แสงโสภณพรณ เป็นนายกเทศมนตรี จึงได้

ย้ายสำนักงานมาเปิดทำการตั้งอยู่เลขที่ 70/21 ถนนถิ่นานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์จนถึงปัจจุบัน เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พุทธศักราช 2480 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลโพหนอง

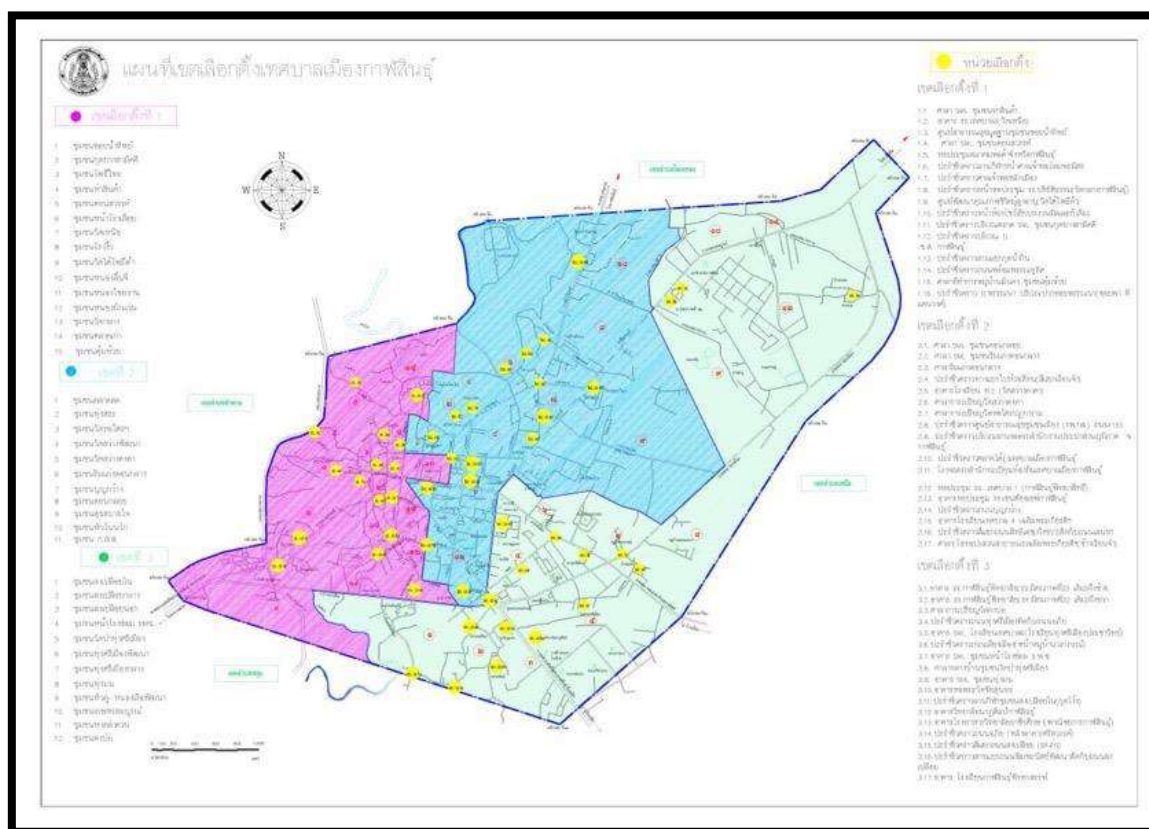
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลเหนือ

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหลุบ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลลำพาน

ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล



รูป 1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลเมือง ตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีพื้นที่ครอบคลุมตำบลกาฬสินธุ์ทั้งตำบล ภายในเขตเทศบาลเป็นที่ตั้งของหน่วยงานการบริหาร สถานศึกษา สถานพยาบาลและสาธารณสุข ตลอดจนเป็นศูนย์กลางการคมนาคมของจังหวัดกาฬสินธุ์ มีระยะทางห่างจากกรุงเทพมหานคร 513 กิโลเมตร

ตำบลกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นที่ตั้งของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลข้างเคียง เรียงจากทิศเหนือตามเข็มนาฬิกา ได้แก่ ตำบลโพหนอง ตำบลหลุบ ตำบลเหนือ และตำบลลำพาน

ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศโดยทั่วไปของจังหวัดกาฬสินธุ์ จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับจังหวัดอื่นๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ มีอากาศร้อนและค่อนข้างหนาวในฤดูหนาว ส่วนฤดูฝนจะมีฝนตกชุกช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม จังหวัดกาฬสินธุ์มีฝนตกเฉลี่ย 1398.4 มิลลิเมตร/ปี อุณหภูมิสูงสุด 41.5 องศาเซลเซียสและอุณหภูมิต่ำสุด 12.7 องศาเซลเซียส (ที่มา: สถานีอุตุนิยมวิทยากาฬสินธุ์ ข้อมูล เฉลี่ย รอบ 17 ปี)

ลักษณะของดิน

จากการสำรวจสภาพดินของจังหวัดกาฬสินธุ์แบ่งดินตามลักษณะพื้นที่ที่และศักยภาพการใช้ประโยชน์ที่ใกล้เคียงกัน ดังนี้

1. ดินที่เกิดในที่ราบน้ำท่วมถึง แบ่งเป็น 2 ประเภท คือดินที่เกิดตามสันริมฝั่งแม่น้ำ ได้แก่ ดินชุดเชียงใหม่ มีลักษณะเนื้อดินละเอียดปานกลางเนื้อดินด้านบนเป็นดินร่วน หรือร่วนปนทรายแป้ง สีนํ้าตาลเข้ม หรือสีนํ้าตาลปนเทาเข้ม มีปฏิกิริยาเป็นกรดปานกลาง ถึงเป็นกรดเล็กน้อย มีค่าของ PH อยู่ระหว่าง 6.0 – 6.5 ส่วนดินชั้นล่างมีลักษณะเนื้อดินไม่แน่นอน อาจเป็นดินร่วนหรือดินร่วนเหนียวปนทรายแป้งสีนํ้าตาลหรือสีนํ้าตาลปนแดงหรือสีนํ้าตาลปนเหลืองเข้ม มีปฏิกิริยาเป็นกรดเล็กน้อยถึงปานกลาง ค่าของ PH ประมาณ 6.5 – 7.0 เหมาะสำหรับทำนาปลูกข้าว

2. ดินที่เกิดในที่ราบต่ำของตะพักลำน้ำ จะพบในบริเวณพื้นที่ที่มีระดับดิน สูงกว่าดินพวกแรกที่ผ่านมาแล้วเล็กน้อย ซึ่งพอจะแยกออกเป็น 4 พวกใหญ่ๆ ดังนี้

- ดินที่มีเนื้อดินลึก ได้แก่ ดินชุดร้อยเอ็ด ที่พบมากที่สุด ดินชนิดนี้มีลักษณะเนื้อดินเป็นดินร่วนปนทรายละเอียด หรือดินร่วนสีนํ้าตาลปนเทาเข้ม มีปฏิกิริยาเป็นกรดแก่ หรือกรดปานกลาง ค่าของ PH ประมาณ 5 – 6 ดินนี้มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติทำให้ผลผลิตข้าวเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20 – 30 ถังต่อไร่

- ดินที่มีเนื้อดินตื้น ได้แก่ ชุดดินอัน ดินเพ็ญ จะพบชั้นกรวดลูกรัง หรือชั้นศิลาแลงอยู่ตื้นประมาณ 50 เซนติเมตร

- ดินที่เป็นทรายจัด ได้แก่ ดินชุดอุบลเป็นดินทรายร่วน ลึกเกิน 80 เซนติเมตร

- ดินเค็ม ได้แก่ ดินชุดอุดร ในดินชุดนี้จะสังเกตเห็นง่ายในฤดูแล้งจะมีคราบเกลือขาวๆ อยู่ผิวดินบนสภาพดินดังกล่าวเหมาะสำหรับทำไร่นาสวนผสมเศรษฐกิจพอเพียง

3. ดินที่ดอน เหมาะสำหรับการปลูกพืชไร่ เช่น มันสำปะหลัง และอ้อย อีกทั้งยังคงสภาพเป็นป่าธรรมชาติ ดินพวกนี้พบในพื้นที่ที่เรียกว่า ที่ราบของตะพักลำน้ำชั้นกลาง กับที่ราบของตะพักลำน้ำชั้นสูง มีลักษณะทั่วไปเป็นลุ่มๆ ดอนๆ แบบลูกคลื่น จะสังเกตได้ง่าย คือ อยู่สูงกว่าดินที่ใช้ทำนา (ที่มา : สถานีพัฒนาที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์)

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครองเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 3 เขต ในพื้นที่เขตเทศบาล 16.96 ตารางกิโลเมตรมีชุมชน 41 ชุมชน ดังนี้

ตาราง 1 เขตการปกครองเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ลำดับที่	เขต 1	เขต 2	เขต 3
1	ชุมชนซอยน้ำทิพย์	ชุมชนตลาดสด-วัดกลาง	ชุมชนสงเปลือยใน
2	ชุมชนกุศยางสามัคคี	ชุมชนทุ่งสระ	ชุมชนสงเปลือยกกลาง
3	ชุมชนโพธิ์ไทร	ชุมชนวัดหอไตรฯ	ชุมชนสงเปลือยนอก
4	ชุมชนท่าสินคำ	ชุมชนวัดสว่างพัฒนา	ชุมชนหน้าโรงซ่อม ร.พ.ช.
5	ชุมชนดอนสวรรค์	ชุมชนวัดสว่างคงคา	ชุมชนวัดป่าทุ่งศรีเมือง
6	ชุมชนหน้าโรงเลื่อย	ชุมชนริมแก่ง	ชุมชนทุ่งศรีเมืองพัฒนา
7	ชุมชนวัดเหนือ	ชุมชนบุญกว้าง	ชุมชนทุ่งศรีเมืองกลาง
8	ชุมชนโรงจั่ว	ชุมชนดอนกลอย	ชุมชนทุ่งมน
9	ชุมชนวัดใต้โพธิ์คำ	ชุมชนสุขสบายใจ	ชุมชนหัวคูหนองเรือ
10	ชุมชนหนองลิ้นจี่	ชุมชนหัวโนนโก	ชุมชนเกษตรสมบูรณ์
11	ชุมชนหนองไชยวาน	ชุมชน ก.ส.ส.	ชุมชนหาดลำดอน
12	ชุมชนหนองผักแว่น	ชุมชนเทศบาลใหม่	ชุมชนดงปอ
13	ชุมชนตลาดเก่า		ชุมชนสงเปลือยสนามบิน
14	ชุมชนคุ้มห้วย		ชุมชนทุ่งศรีเมืองใหม่
15	ชุมชนศรีเมืองใหม่		

การเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีนายกเทศมนตรีเมืองกาฬสินธุ์ คือ นายจรรวัฒน์ บุญเพิ่ม
 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสมาชิกสภาเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 18 คน ประกอบด้วย
 เขต 1 นายนพดล แก้วพูล นายสิทธิภรณ์ ตุงคะเตชะ นายจำลอง ใจไหว นายชญาตล ฆาร
 เจริญ นายกานต์ ฆารไสว และนายสุขุม เบญจมาศ

เขต 2 นายโฆษิต ธีรกุล ว่าที่ร้อยตรีธนัท แสงใส นายณัฐณรงค์ สนศรี นายสุโรจน์ แสงโสภา พรณ นายจิระพงษ์ ชื่นชะง้อ และนายกฤษฎา เวียงวะลัย

เขต 3 นายอาคม สำราญเนตร นายสมศักดิ์ เวียงวะลัย นายอภิชัย น้ำจันทร์ นายสมบัติ หนูปัท ยา นางสาวจำลอง ภูเต้านาค และนายลิขิต จงสมชัย

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 - 5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

ตาราง 2 จำนวนประชากร ปี 2561 - 2565

รายการ	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ประชากรชาย	16,109	16,022	15,520	15,486	15,190
ประชากรหญิง	17,431	17,376	16,962	16,978	16,577
รวมประชากร	33,540	33,398	32,482	32,464	31,767
จำนวนหลังคาเรือน	15,466	15,638	15,878	15,939	16,294

ตาราง 3 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
แรกเกิด - 1 ปี	130	119	249
1 - 2 ปี	245	208	453
3 - 5 ปี	397	403	800
6 - 14 ปี	1,989	1,960	3,949
15 - 25 ปี	2,226	2,162	4,388
26 - 34 ปี	1,923	1,835	3,758
35 - 60 ปี	5,572	6,211	11,783
60 ปี ขึ้นไป	2,508	3,479	5,987

(ที่มา : งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เมษายน 2566)

สภาพทางสังคม

ตาราง 4 สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

ลำดับที่	ชื่อสถานศึกษา	จัดการศึกษาระดับ
1	โรงเรียนเทศบาล 1 กาฬสินธุ์พิทยาสีห์	ประถมศึกษา
2	โรงเรียนเทศบาล 2 วัดสว่างคงคา	มัธยมศึกษา
3	โรงเรียนเทศบาล 3 วัดเหนือ	ปฐมวัย
4	โรงเรียนเทศบาล 4 เฉลิมพระเกียรติ	ประถมศึกษา

ลำดับที่	ชื่อสถานศึกษา	จัดการศึกษาระดับ
5	โรงเรียนเทศบาล 5 ดงปอ (สาขา ท.3)	ปฐมวัย
6	โรงเรียนเทศบาล 6 พุ่งศรีเมืองประชาวิทย์	ปฐมวัย-ประถมศึกษา-การศึกษาพิเศษ
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 1	ปฐมวัย
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 2	ปฐมวัย

ตาราง 5 สถานศึกษาสังกัดอื่นภายในเขตเทศบาล จำนวน 19 แห่ง ได้แก่

ลำดับที่	ชื่อสถานศึกษา	จัดการศึกษาระดับ
1	โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรพ์	มัธยมศึกษา
2	โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสัย	ประถมศึกษา
3	โรงเรียนอนุบาลกาฬสินธุ์	ปฐมวัย-ประถมศึกษา
4	โรงเรียนเซนต์ยอแซฟกาฬสินธุ์	ปฐมวัย-มัธยมศึกษา
5	โรงเรียนอนุบาลรัตนกาฬสินธุ์	ปฐมวัย-ประถมศึกษา
6	โรงเรียนอนุกุลนารี	มัธยมศึกษา
7	โรงเรียนเมืองกาฬสินธุ์	มัธยมศึกษา
8	โรงเรียนอนุบาลทุ่งมน	ปฐมวัย-ประถมศึกษา
9	โรงเรียนสาธิตศึกษา	ปฐมวัย
10	โรงเรียนสตรีชาญุทธวิทยา	ปฐมวัย-ประถมศึกษา
11	โรงเรียนชาญุทธวิทยา	มัธยมศึกษา
12	โรงเรียนพระปริยัติธรรมสามัญวัดกลาง	มัธยมศึกษา
13	โรงเรียนพระปริยัติธรรมสามัญวัดประจักษ์	มัธยมศึกษา
14	วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์	อุดมศึกษา
15	วิทยาลัยสารพัดช่างกาฬสินธุ์	อุดมศึกษา
16	วิทยาลัยนาฏศิลปกาฬสินธุ์	อุดมศึกษา
17	วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนการกาฬสินธุ์ (ไทย - เยอรมัน)	อุดมศึกษา
18	มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์	อุดมศึกษา
19	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์	อุดมศึกษา

ตาราง 6 จำนวนนักเรียน ประจำปีการศึกษา 2564

สถานศึกษาในสังกัด	จำนวนนักเรียน ประจำปีการศึกษา 2564				
	ระดับ ก่อนวัยเรียน	ระดับ อนุบาล	ระดับ ประถมศึกษา	ระดับ มัธยมศึกษา	รวมทั้งสิ้น
โรงเรียนเทศบาล 1	-	-	1,157	-	1,157
โรงเรียนเทศบาล 2	-	-	-	206	206
โรงเรียนเทศบาล 3	-	647	-	-	647
โรงเรียนเทศบาล 4	-	-	590	-	590
โรงเรียนเทศบาล 5	-	163	-	-	163
โรงเรียนเทศบาล 6	-	43	79	-	122
ศพด.1	111	-	-	-	111
ศพด.2	42	-	-	-	42
รวมทั้งสิ้น					3,038

(ที่มา : สำนักการศึกษา 31 พฤษภาคม 2566)

สาธารณสุข

ศูนย์สาธารณสุขในสังกัด	2	แห่ง
โรงพยาบาลของรัฐ	1	แห่ง
โรงพยาบาลเอกชน	2	แห่ง
ศูนย์สุขภาพชุมชน	1	แห่ง
คลินิกแพทย์	122	แห่ง
คลินิกทันตกรรม	8	แห่ง
ร้านขายยาที่มีเภสัชกร	40	แห่ง

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พฤษภาคม 2566)

อาชญากรรม

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อยู่ในเขตรับผิดชอบในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองกาฬสินธุ์

ยาเสพติด

ปี พ.ศ. 2566 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยกองสวัสดิการสังคม ได้ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตามแบบประเมินสภาพปัญหายาเสพติด ระดับหมู่บ้าน/ชุมชน ครั้งที่ 1 และได้บันทึกข้อมูลลงในระบบ nispa ซึ่งผลการประเมินพบมีหมู่บ้าน/ชุมชน ที่มีปัญหายาเสพติดและปรากฏข้อมูลผู้เสพ จำนวน 6 คน จาก 6 ชุมชน คือ ชุมชนเกษตรสมบูรณ์ ชุมชนวัดป่าทุ่งศรีเมือง ชุมชนหน้าโรงซ่อม รพช.ชุมชนดอนสวรรค์ ชุมชนท่าสินคำ และ ชุมชนหน้าโรงเลื่อย (ที่มา : กองสวัสดิการสังคม พฤษภาคม 2566)

การสังคมสงเคราะห์

ผู้สูงอายุจำนวน 4,262 คน , ผู้พิการจำนวน 899 คน, ผู้ป่วยเอดส์จำนวน 32 คน และผู้ด้อยโอกาสจำนวน 135 คน (ที่มา: กองสวัสดิการสังคม พฤษภาคม 2566)

ระบบบริการพื้นฐาน**การคมนาคมขนส่ง**

จำนวนสถานีขนส่ง	1	แห่ง
การเดินทางเข้าสู่พื้นที่ได้โดยวิธีรถยนต์		

การไฟฟ้า

ไฟฟ้าที่ผลิตโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คิดเป็นร้อยละ	100	ของพื้นที่
จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	16,294	ครัวเรือน
จำนวนไฟฟ้าสาธารณะ	209	จุด

การประปา

ปีงบประมาณ 2566	
จำนวนผู้ใช้น้ำ	16,294 ราย
ปริมาณน้ำผลิต	5.525 ล้าน ลบ.ม.
จำนวนแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา	2 แห่ง แบ่งเป็น
1. ห้วยสีทน	2.73 ล้าน ลบ.ม.
2. เขื่อนลำปาว	3.039 ล้าน ลบ.ม.
รวมปริมาณน้ำดิบ	5.769 ล้าน ลบ.ม.

โทรศัพท์

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีระบบการสื่อสารและโทรคมนาคมที่มีบริการในพื้นที่ มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการกระจายตามจุดต่าง ๆ ครอบคลุมทุกชุมชน และมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีเครือข่ายสัญญาณครอบคลุมทุกชุมชนในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

- บริษัทไปรษณีย์ไทย
- บริษัทขนส่งเอกชน

ระบบเศรษฐกิจ**การเกษตร**

พื้นที่เกษตร 3,392 - 0 - 83.16 / ไร่ - งาน - ตารางวา

การบริการ

- สถานธนาชาบาล	2	แห่ง
- โรงฆ่าสัตว์	1	แห่ง
- สถานีบริการน้ำมัน	7	แห่ง
- สถานีบริการก๊าซ LPG	1	แห่ง
- ตลาดสด	3	แห่ง
- โรงแรม	22	แห่ง ได้แก่

1. โรงแรมริมปาว
2. สุภัคโฮเต็ล
3. ไพบูลย์โมเต็ล
4. เฟชรอินน์
5. บังกะโลแอสอินน์
6. ชูปเปอร์
7. ไทรทองบังกะโล
8. ไพบูลย์เพลส
9. ทีเค เรสซิเดน
10. คิวบิว QBIZ HOTEL
11. สมุยเพลส
12. ชาร์-ลอง บูทริค
13. ดีโน
14. บุหงาวิเลจ
15. ชดาวิ
16. วันวิชัย
17. เอพีการ์เดน
18. ฟาริสการ์เดน โฮเทล
19. ราชพฤกษ์รีสอร์ท
20. ห้องพักพงศกร 2
21. ร่มไทรทอง Rom Sai Tong
22. นิตยาอพาร์ทเม้นท์

- โรงพยาบาลของรัฐ 1 แห่ง
- โรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง ได้แก่
 1. โรงพยาบาลธีรวัฒน์
 2. โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ – ชนบุรี
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 แห่ง

การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยว/สวนสาธารณะ 12 แห่ง ได้แก่

1. วัดกลาง (พระอารามหลวง)
2. ศาลหลักเมือง
3. หอเจ้าบ้าน กาฬสินธุ์
4. อนุสาวรีย์พระยาชัยสุนทร (ท้าวโสมพะมิตร)
5. ศาลเจ้าโสมพะมิตร
6. โบสถ์ยักษ์ กาฬสินธุ์
7. สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ
8. สวนสาธารณะแก่งดอนกลาง
9. สวนสาธารณะกุดน้ำกิน
10. พุทธมณฑลจังหวัดกาฬสินธุ์
11. ผ้าไหมแพรวา
12. ทะเลดาวรุ่ง สวนสาธารณะริมแก่งดอนกลาง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- ธนาคาร 9 แห่ง ได้แก่
 1. ธนาคารออมสิน
 2. ธนาคารกรุงไทย
 3. ธนาคารกรุงเทพ
 4. ธนาคารกสิกรไทย
 5. ธนาคารอิสลาม
 6. ธนาคารทหารไทยธนชาติ
 7. ธนาคารไทยพาณิชย์
 8. ธนาคารอาคารสงเคราะห์
 9. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

- ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า 4 แห่ง ได้แก่
 1. เทสโก้ โลตัส
 2. บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์
 3. แม็คโคร
 4. กาฬสินธุ์พลาซ่า

- กลุ่มอาชีพ 17 กลุ่มอาชีพ
 1. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนดอนสวรรค์
 2. กลุ่มแปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์
 3. กลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษ (เกษตรอินทรีย์)
 4. กลุ่มเลี้ยงไก่พันธุ์ไข่
 5. กลุ่มอาชีพทำเหรียญโบราณ (ตลาดเก่า)
 6. กลุ่มอาชีพทำเหรียญโบราณ (ทุ่งสระ)
 7. กลุ่มอาชีพทำเหรียญโบราณ (ชุมชนวัดหอไตรปฏิการาม)
 8. กลุ่มทอเสื่อกก (สงเปลือยใน)
 9. กลุ่มเครื่องสี่ขาวกล้อง
 10. กลุ่มอาชีพรับซื้อขยะรีไซเคิล
 11. กลุ่มอาชีพดอกไม้สด
 12. กลุ่มโรงสีข้าว
 13. กลุ่มอาชีพพวงมาลัยดอกไม้สด
 14. กลุ่มเลี้ยงไก่พันธุ์ไข่
 15. กลุ่มหัตถกรรมดอกไม้ประดิษฐ์
 16. กลุ่มอาชีพสตรีทุ่งมน
 17. กลุ่มแปรรูปอาหารหัวโนนโก
 18. กลุ่มทอเสื่อกก (บุญกว้าง)
 19. กลุ่มปลูกผักสวนครัว
 20. กลุ่มเลี้ยงหมูนาและพืชสวนครัว
 21. กลุ่มปลูกเห็ดขอนขาว
 22. กลุ่มแปรรูปอาหาร ขนมทองม้วน กล้วยฉาบ
 23. กลุ่มถักไหมพรม
 24. กลุ่มปลูกสลัดวอเตอร์เครสเพื่อสุขภาพ
 25. กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ

26. กลุ่มผลิตน้ำมันถั่วเหลืองไฟลัดใต้โพธิ์คำ
 27. กลุ่มปลูกผักสวนครัว
 28. กลุ่มแปรรูปอาหาร เนื้อแดดเดียว (หนองลิ้นจี่)
 29. กลุ่มแปรรูปอาหาร เนื้อแดดเดียว (กุดยางสามัคคี)
- (ที่มา : กองสวัสดิการสังคม พฤษภาคม 2566)

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ นับถือศาสนาพุทธ จึงมีวัดและสำนักสงฆ์ในพุทธศาสนากระจายอยู่ทั่วไปในเขตเทศบาลทั้งหมดจำนวน 9 แห่ง ได้แก่

- | | |
|----------------------|-----------------|
| - วัดชัยสุนทร | - วัดใต้โพธิ์คำ |
| - วัดกลาง | - วัดเหนือ |
| - วัดห่อไตรปิฎกการาม | - วัดสว่างคงคา |
| - วัดประชานิยม | - วัดดงปอ |
| - วัดป่าทุ่งศรีเมือง | |

จำนวนโบสถ์ศาสนาพุทธ 8 แห่ง

จำนวนโบสถ์ศาสนาคริสต์ 1 แห่ง

จำนวนมัสยิด 1 แห่ง

ประเพณีและงานประจำปี มหกรรมงานโปงลางและงานวิจิตรแพรวาราชนีแห่งใหม่ , งานกาชาดประจำปี , งานบุญข้าชะ , งานบุญเข้าพรรษา , งานบุญออกพรรษา , งานบุญกฐิน , ประเพณีลอยกระทง

ภูมิปัญญาท้องถิ่น / ภาษาถิ่น: ดนตรีโปงลาง , ผ้าไหมแพรวา / ภาษาอีสาน

OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก: ผ้าไหมแพรวา

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ : ลำน้ำปาว, แก่งดอนกลาง, กุดยางสามัคคี, กุดน้ำกิน

ป่าไม้ : แก่งดอนกลาง

ภูเขา : ไม่มี

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ไม่มี

2.3 งานวิจัยเกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทธิพร สุนทร และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาปีงบประมาณ 2565 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.08 จำแนกเป็นงาน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน 2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมโดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำเท่ากับ 0.475 3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการโดยจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการรักษาเบี่ยงต้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ควรมีการจัดทำศูนย์และคลังข้อมูลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

กุสุมา แยมเกตุ ทิพวรรณ เดชสงค์ และ นิชาภัทร จาวสุตร (2565) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา: กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกอง บริการการศึกษาและเพื่อศึกษาแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้เข้ารับบริการ ได้แก่บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป โดยเก็บข้อมูล ระหว่างปีการศึกษา 2560 -2562 จำนวน 1,137 คน ใช้วิธีการเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย แบบสอบถามที่ใช้เป็นชนิดมาตราส่วน ประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่า ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในกลุ่มศิษย์เก่าและกลุ่มบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปีการศึกษา 2561 พบว่าทุกกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปี

การศึกษา 2562 พบว่าทุกกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 มีแนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยที่กลุ่มของศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจจากระดับปานกลางเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก

ธนวัฒน์ กิดา และคณะ (2565) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว และ 3) ประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยสามวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,436 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์ยามาเน่ ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คนและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 10รูป/คนเครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2560) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2560) การทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560 (2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยวิธีของ Taro Yamane สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage), ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อย

ละ 22.00 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.80 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 21.00 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 28.00 โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนมากมาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 32.00 (2) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$, $SD=.501$) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.63$, $SD=.493$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.63$, $SD=.482$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.54$, $SD=.517$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.56$, $SD=.513$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ภักดีริตา อ่อนสุระทุม ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร (2561) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า จำนวน 380 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .94 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X}=4.43$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.51$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.40$) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.32$) อยู่ในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ธมน เครือเนตร และคณะ. (2563) **คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา** การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ t - test, one-way ANOVA และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจำนำ สิ่งที่น่าสนใจเป็นสินทรัพย์ คือ ทองคำ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากขั้นตอนไม่ซับซ้อน ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุทิน นพเกต (2563) **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท** การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดย การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

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

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

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดสิงห์ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มี เพศ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ ได้รับการที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดสิงห์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ปณณธร เขียวชัยพุกษ์ (2561) **ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต** การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ มาจากหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีลักษณะพิเศษเนื่องจากเป็นการปกครองระดับล่างที่ผู้บริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีความใกล้ชิดกับประชาชน ดังนั้นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทุกด้าน ทั้งด้าน เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม หากมีแนวทางที่ชัดเจนก็จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปกครอง ตนเอง มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ก็ย่อมทำให้ประเทศเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต ควรกำหนดให้เป็นหน่วยงานหลักในการ จัดบริการ สาธารณะมีความอิสระโดยการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ มีคณะกรรมการ กลางกำกับตรวจสอบดูแล และประเมินผลการดำเนินงาน ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรง จากประชาชน กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร และการตรวจสอบการบริหาร มีพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ศราวุธ มาเฉลิม (2563) **การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษในประเทศไทย** โดยเปรียบเทียบการจัดตั้งและความพยายามจัดตั้งองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษระหว่าง ปี พ.ศ. 2515 - 2556 โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่ การจัดตั้ง ช่วงที่ 1 พ.ศ. 2515 - 2528 และความพยายามจัดตั้ง ช่วงที่ 2 พ.ศ. 2552 - 2556 ซึ่งศึกษาโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการศึกษาเอกสารผลการศึกษาพบว่า การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ในประเทศไทยทั้ง 2 ช่วง พยายามออกแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีความ เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความหนาแน่นของประชากรสูง และปัญหาสาธารณะที่เพิ่มมากขึ้น โดยการ จัดตั้งช่วงที่ 1 และความพยายามจัดตั้ง ช่วงที่ 2 มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารและที่มา ของผู้บริหาร การเพิ่มอำนาจหน้าที่ และแหล่งรายได้ให้แตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไป แต่อำนาจหน้าที่และแหล่งรายได้กลับไม่ได้เพิ่มไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไปมากนัก ข้อเสนอแนะ ความพยายามในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ พิเศษของไทยควรปรับปรุงอำนาจหน้าที่และแหล่งที่มาของรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบทั่วไป (เทศบาลนคร และองค์การบริหารส่วน จังหวัด) เพื่อให้สามารถรองรับการเจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจและสังคมตามความแตกต่างของพื้นที่ เนื่องจาก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปมีพัฒนาการระยะเวลานาน และน่าจะมีศักยภาพในการบริหารจัดการได้มากกว่าการจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นใหม่

สุรพล เตียวตระกูล และ ศรดา สมพอง (2563) การปฏิรูปเทศบาลสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลจากอดีตถึงปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการปฏิรูปเทศบาลสู่ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิรูปเทศบาลสู่ความเป็นเลิศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มุ่งศึกษาการปฏิรูปเทศบาลตามนโยบายรัฐบาลในยุค คสช. ที่ต้องให้ เทศบาลเป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศและสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม, รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสังเกตผลการวิจัยมีข้อค้นพบโดยสรุป ดังนี้

ประการแรก เทศบาลต้องมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (Financial Sustainability) จากการเก็บข้อมูลพบว่าปัญหาสำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะที่มี ประสิทธิภาพได้เป็น เพราะปัญหาด้านงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากข้อจำกัด ด้านนโยบายการคลัง ทั้งใน ด้านความเป็นอิสระในการจัดหารายได้ และข้อจำกัดจากการจัดสรร งบประมาณ

ประการที่สอง เทศบาลต้องมีความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Changes) ปัญหาการเปลี่ยนแปลงในท้องถิ่นหรือเทศบาลเป็นปัญหาส่งผลกระทบต่อการจัดบริการ สาธารณะที่มีคุณภาพโดยการเปลี่ยนแปลงในเทศบาลประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงด้านประชากร, การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงด้านการขยายตัวของเมือง

ประการที่สาม เทศบาลต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมจากผลการดำเนินงาน (Accountability) เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลมีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบการ จัดบริการสาธารณะ หรือการให้บริการสาธารณะเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ดังนั้นการกำหนดนโยบายสาธารณะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วน ร่วมทั้งการร่วมคิด , การร่วมทำ, และการร่วมเป็นหุ้นส่วน

ประการที่สี่เทศบาล ต้องมีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญ เพราะมีผลต่อรูปแบบการให้บริการ และมีผลต่อระบบการจัดบริการสาธารณะโดยการจัดบริการสาธารณะต้องเป็นประโยชน์ เหมาะสม คำนึงและเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรในพื้นที่

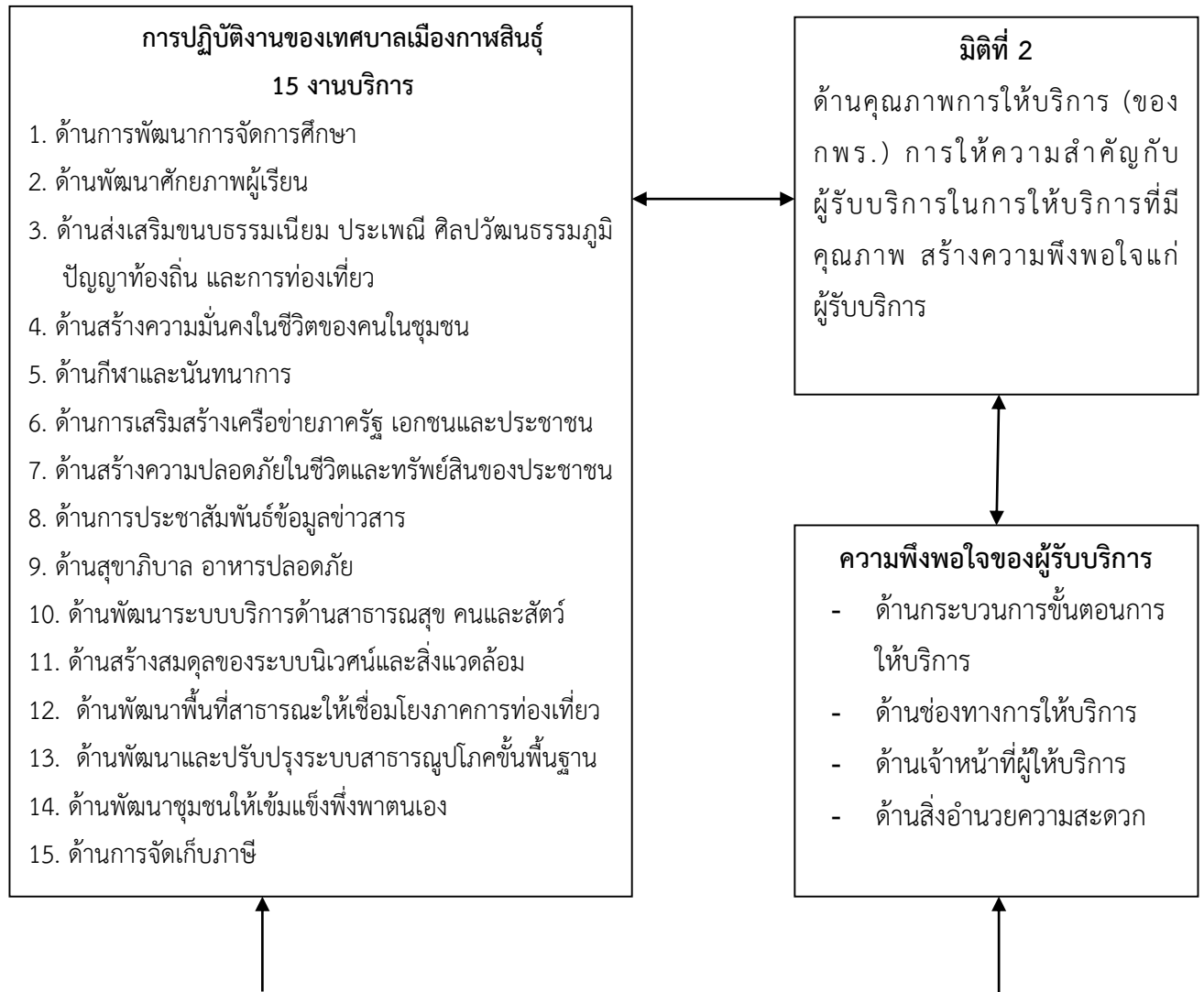
วาสนา ยีรงค์ (2563) การถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคในการถ่ายโอน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความก้าวหน้าในการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 และตามร่างแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉบับที่ 3 2) ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร ประกอบกับการสัมภาษณ์

เชิงลึก และเขียนบรรยายเชิงพรรณนาผลการศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าในการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการถ่ายโอนแล้วหลายภารกิจแต่ก็ยังไม่ครบถ้วน ภารกิจด้านที่มีการถ่ายโอนมากที่สุด คือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น และภารกิจด้านที่มีการถ่ายโอนน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ในด้านองค์ประกอบที่ต้องถ่ายโอนไปพร้อมภารกิจ ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร และการจัดให้มีหรือแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย พบว่ายังไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร และไม่สอดคล้องกับการถ่ายโอน สำหรับร่างแผนปฏิบัติการฯ ฉบับที่ 3 กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจตามแผนปฏิบัติการฯ ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 ซึ่งถ่ายโอนแล้วหรือทยอยถ่ายโอน และนำมาปรับปรุงขอบเขต/ขั้นตอน และภารกิจใหม่ที่พิจารณาให้มีการถ่ายโอนเพิ่มเติม ขณะนี้ร่างแผนปฏิบัติการฯ ดังกล่าว ได้ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว อยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ก่อนเสนอคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบและรายงานต่อรัฐสภา เพื่อประกาศใช้ตามขั้นตอนของกฎหมายต่อไป ในด้านปัญหาอุปสรรคพบว่า เกิดจากความไม่ชัดเจนของนโยบายกระจายอำนาจในส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคไม่ให้ความสำคัญและไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามขอบเขตและหลักเกณฑ์ของแผนปฏิบัติการฯ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความพร้อม เนื่องจากความไม่สมบูรณ์ในกระบวนการถ่ายโอน หรือการถ่ายโอนภารกิจที่ไม่สอดคล้องกับการถ่ายโอนงบประมาณ บุคลากร และการจัดให้มีหรือแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ล้วนส่งผลให้ไม่สามารถผลักดันการถ่ายโอนภารกิจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามหลักการและเป้าหมายที่กำหนด

2.4 กรอบแนวคิดการประเมิน

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

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป



รูป 2 กรอบแนวคิดในการประเมิน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งในบทนี้จะอธิบายถึงวิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่อาศัยอยู่ใน 41 ชุมชน (เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์, 2566) ประกอบด้วย ชุมชนหน้าโรงเลื่อย ชุมชนริมแก่ง ชุมชนทุ่งศรีเมืองพัฒนา ชุมชนวัดเหนือ ชุมชนบุญกว้าง ชุมชนทุ่งศรีเมืองกลาง ชุมชนโรงจี้ว ชุมชนดอนกลอย ชุมชนทุ่งมน ชุมชนวัดใต้โพธิ์คำ ชุมชนสุขสบายใจ ชุมชนหัวคูหนองเรือ ชุมชนหนองลิ้นจี่ ชุมชนหัวโนนโก ชุมชนเกษตรสมบูรณ์ ชุมชนหนองไชยวาน ชุมชน ก.ส.ส. ชุมชนหาดลำดวน ชุมชนหนองผักแว่น ชุมชนเทศบาลใหม่ ชุมชนดงปอ ชุมชนตลาดเก่า ชุมชนสงเปลือยสนามบิน ชุมชนคุ้มห้วย ชุมชนทุ่งศรีเมืองใหม่ และชุมชนศรีเมืองใหม่

3.1.2 วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

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

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ

โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ โดยกำหนดผลการปฏิบัติ 5 ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยประชาชนเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ซึ่งกำหนดผลประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างไร

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ใน 41 ชุมชน ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยคณาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 1,600 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 1,534 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 ของแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งในการลงพื้นที่นั้น ได้ดำเนินการสำรวจผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ใน 15 งานบริการ ได้แก่

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

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

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง และแปลผลโดยการบรรยายประกอบ สำหรับเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยนั้น ใช้เกณฑ์ของเบสต์ (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 พอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ปรับปรุง
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ปรับปรุงเร่งด่วน

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

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ประชาชนพึงพอใจต่อเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในระดับ น้อยที่สุด

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

หลังจากได้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ข้างต้นในแต่ละประเด็นแล้ว คณะผู้วิจัยได้รวมค่าเฉลี่ยในแต่ละ ประเด็น เพื่อแปลผลการประเมินการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ และระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ใน 4 ด้าน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ยต่อไป และนำค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านมาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละของระดับผลการประเมินการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม โดยการเทียบค่าเฉลี่ย 5 เท่ากับ ร้อยละ 100

จากนั้นนำร้อยละของระดับผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ที่ได้ มาวัดค่าคะแนน ระดับผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของ ระดับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

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

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 41 ชุมชน ในเขตจังหวัด จำนวน 1,600 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 1,534 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 ของแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 7 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	659	43.0
หญิง	859	56.0
เพศทางเลือก	8	0.5
ไม่ระบุ	8	0.5
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	33	2.2
21 - 30 ปี	102	6.6
31 - 40 ปี	182	11.9
41 - 50 ปี	467	30.4
51 - 60 ปี	475	31.0
61 ปีขึ้นไป	267	17.4
ไม่ระบุ	8	0.6
3. อาชีพ		
รับราชการ/ข้าราชการเกษียณ	72	4.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	0.3
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	539	35.1
เกษตรกรรวม	140	9.1

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	155	10.1
รับจ้าง/ลูกจ้าง	391	25.5
ว่างงาน/กำลังหางาน	55	3.6
อาชีพอิสระ	130	8.5
อื่นๆ (ระบุ).....	40	2.6
ไม่ระบุ	8	0.6
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	361	23.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	444	28.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	316	20.6
อนุปริญญา/ปวส.	200	13.0
ปริญญาตรี	193	12.6
สูงกว่าปริญญาตรี	16	1.0
ไม่ระบุ	20	1.3
รวม	1,534	100

จากตาราง 7 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 659 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 เป็นเพศหญิง จำนวน 859 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 เพศทางเลือก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และไม่ระบุ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 มีอายุระหว่าง มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 467 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 475 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และไม่ระบุ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

มีอาชีพรับราชการ/ข้าราชการเกษียณ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 539 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 มีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 391 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ว่างงาน/กำลังหางาน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 มีอาชีพอิสระ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และไม่ระบุ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 444 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีการศึกษา

ระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และไม่ระบุ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

4.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566

ตาราง 8 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566

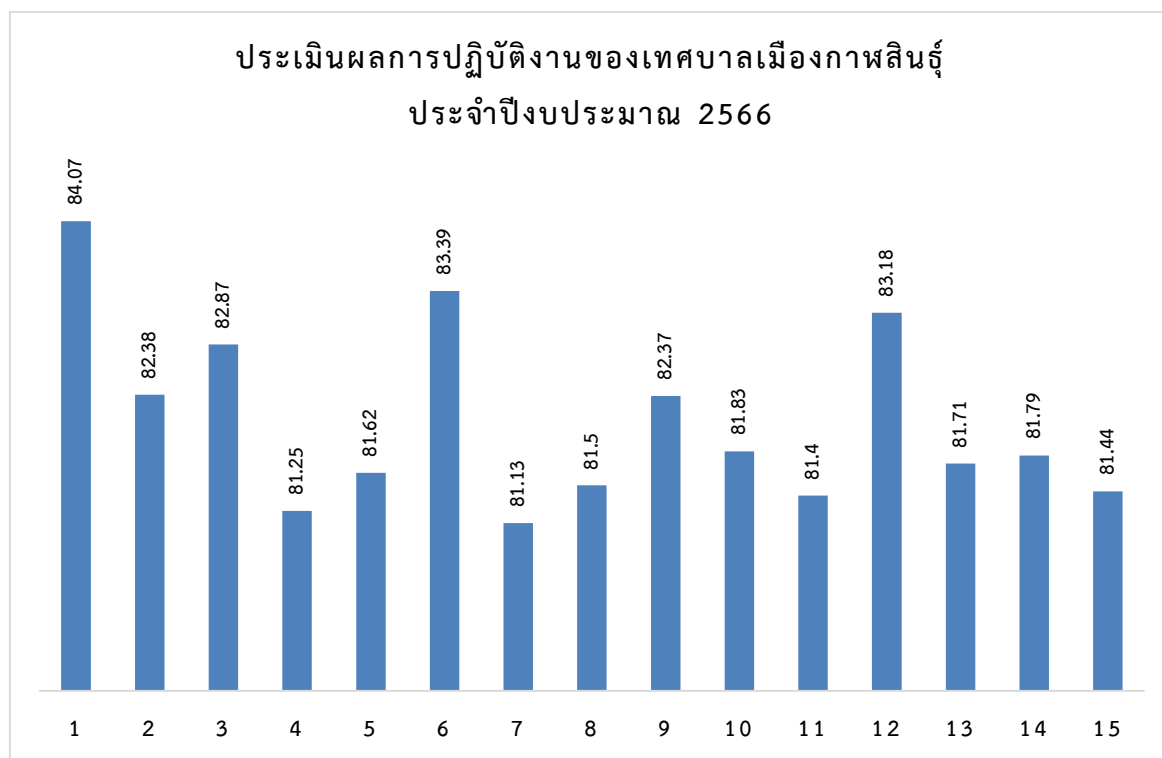
การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา	4.20	1.32	84.07	ดี
2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน	4.12	1.37	82.38	ดี
3. ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิ ปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว	4.14	0.90	82.87	ดี
4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การ สงเคราะห์ การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)	4.06	0.98	81.25	ดี
5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่ สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)	4.08	0.97	81.62	ดี
6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและ ประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคี เครือข่าย)	4.17	0.87	83.39	ดี
7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจร ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)	4.06	0.97	81.13	ดี
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)	4.07	0.97	81.50	ดี
9. ด้านสุขภาพพล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/ โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)	4.12	0.91	82.37	ดี
10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์	4.09	0.93	81.83	ดี
11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)	4.07	0.96	81.40	ดี

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการ ท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมใน สวนสาธารณะ)	4.16	0.89	83.18	ดี
13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้น พื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)	4.09	0.97	81.71	ดี
14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)	4.09	0.96	81.79	ดี
15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)	4.07	0.97	81.44	ดี
เฉลี่ยรวม	4.11	1.00	82.13	ดี

จากตาราง 8 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.13 ($\bar{X}$ = 4.11, S.D.= 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.07 ($\bar{X}$ = 4.20, S.D.= 1.32) ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.38 ($\bar{X}$ = 4.12, S.D.= 1.37) ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.87 ($\bar{X}$ = 4.14, S.D.= 0.90) ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.25 ($\bar{X}$ = 4.06, S.D.= 0.98) ด้านกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.62 ($\bar{X}$ = 4.08, S.D.= 0.97) ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.39 ($\bar{X}$ = 4.17, S.D.= 0.87) ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.13 ($\bar{X}$ = 4.06, S.D.= 0.97) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.50 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D.= 0.97) ด้านสุขภาพibal อาหารปลอดภัย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.37 ($\bar{X}$ = 4.12, S.D.= 0.91) ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขคนและสัตว์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.83 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D.= 0.93) ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.40 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D.= 0.96) ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.18 ($\bar{X}$ = 4.16, S.D.= 0.89) ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.71 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D.= 0.97) ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ

81.79 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D.= 0.96) และด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.44 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D.= 0.97)



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

รูป 3 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ตาราง 9 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา

1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
1.1 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนปลาย และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.33	1.24	86.52	ดี
1.2 ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียน และท้องถิ่น	4.25	1.30	84.93	ดี
ด้านคุณภาพ				
1.3 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน	4.34	1.23	86.86	ดี
1.4 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สร้างหลักประกันกับผู้เรียนทุกคนให้เข้าถึงการพัฒนา การดูแลเด็กปฐมวัย และการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้เด็กเหล่านั้นมีความพร้อมสำหรับการศึกษาระดับที่สูงขึ้นไป	4.21	1.29	84.22	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
1.5 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดทำแผนพัฒนาและใช้จ่ายงบประมาณด้านการศึกษา ที่คุ้มค่ากับการลงทุนในทุก ๆ ด้าน เช่น การจ้างครูต่างชาติ การจ้างครูช่วยสอน	4.14	1.35	82.86	ดี
1.6 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน	4.09	1.38	81.84	ดี

1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1.7 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความโดดเด่น ด้านต่าง ๆ เช่น วิชาการ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา นันทนาการ ศิลปวัฒนธรรม และภาษาต่างประเทศ	4.06	1.44	81.26	ดี
เฉลี่ยรวม	4.20	1.32	84.07	ดี

จากตาราง 9 ภาพรวมด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.07 ($\bar{X}$ = 4.20, S.D. = 1.32)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนปลาย และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 86.52 ($\bar{X}$ = 4.33, S.D. = 1.24) ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.93 ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 1.30)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 86.86 ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = 1.23) สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สร้างหลักประกันกับผู้เรียนทุกคนให้เข้าถึงการพัฒนา การดูแลเด็กปฐมวัย และการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้เด็กเหล่านั้นมีความพร้อมสำหรับการศึกษาระดับที่สูงขึ้นไปอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.22 ($\bar{X}$ = 4.21, S.D. = 1.29)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดทำแผนพัฒนาและใช้จ่ายงบประมาณด้านการศึกษา ที่คุ้มค่ากับการลงทุนในทุก ๆ ด้าน เช่น การจ้างครูต่างชาติ การจ้างครูช่วยสอน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.86 ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 1.35) สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับปฐมวัย จนจบการศึกษาขั้นพื้นฐานอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.84 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 1.38) สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความโดดเด่นด้านต่าง ๆ เช่น วิชาการ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา นันทนาการ ศิลปวัฒนธรรม และภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.26 ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 1.44)

ตาราง 10 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566
ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน

2 ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
2.1 นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการเรียนตามมาตรฐานการศึกษาชาติในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ตามระดับชั้นมีแนวโน้มที่ดีขึ้น	4.13	1.35	82.63	ดี
2.2 นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีพัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญาตามวัย เช่น การแข่งขันกีฬา การประกวดแข่งขันต่างๆ เป็นต้น	4.15	1.34	83.04	ดี
ด้านคุณภาพ				
2.3 นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความรู้ที่หลากหลาย และมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ เอื้อต่อการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์	4.06	1.41	81.23	ดี
2.4 นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ตามวัยได้รับอาหารเสริม (นม) และอาหารกลางวัน	4.13	1.38	82.52	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
2.5 นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถสร้างชื่อเสียงได้รับรางวัล หรือเป็นตัวแทนของเทศบาลด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกีฬา ด้านวิชาการ ด้านดนตรี ด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น	4.12	1.38	82.48	ดี
เฉลี่ยรวม	4.12	1.37	82.38	ดี

จากตาราง 10 ภาพรวมด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.38 ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 1.37)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการเรียนตามมาตรฐานการศึกษาชาติในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ตามระดับชั้น เช่น นักเรียนมีผลสอบ O-Net ที่ดี อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.63 ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.35) นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีพัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญาตามวัย เช่น การแข่งขันกีฬา การประกวดแข่งขันต่างๆ เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.04 ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 1.34)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความรู้ที่หลากหลาย และมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ เอื้อต่อการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.23 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 1.41) นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ตามวัยได้รับอาหารเสริม (นม) และอาหารกลางวัน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.52 ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.38)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถสร้างชื่อเสียงได้รับรางวัล หรือเป็นตัวแทนของเทศบาลด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกีฬา ด้านวิชาการ ด้านดนตรี ด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.48 ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 1.38)

ตาราง 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว

3. ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
3.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดงานพิธีทางศาสนา วัฒนธรรม และบุญประเพณีต่างๆ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัด ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.17	0.89	83.44	ดี
3.2 งานประเพณีที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมเกิดความสามัคคี มีค่านิยมที่ดี และเป็นการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่สืบไป	4.10	0.98	82.06	ดี
ด้านคุณภาพ				
3.3 การส่งเสริม สืบสาน และเผยแพร่ขนบธรรมเนียม ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจของจังหวัด เช่น บุญข้าสະ สงกรานต์ การบวงสรวงพระยาชัยสุนทร ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หอศิลป์) เป็นต้น	4.23	0.81	84.56	ดี

3. ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการ ท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านความคุ้มค่า				
3.4 การจัดงานสืบสานวัฒนธรรมประเพณีสามารถ สร้างรายได้ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมือง กาฬสินธุ์ได้เพิ่มขึ้น	4.11	0.90	82.18	ดี
3.5 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการ ปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมประเพณีวิถีไทย วิถีตาม ศาสนา เช่น การร่วมทำบุญตักบาตร การแสดง ความจงรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนา และ พระมหากษัตริย์ และแสดงความกตัญญูต่อบรรพ บุรุษ เป็นต้น	4.10	0.94	82.09	ดี
เฉลี่ยรวม	4.14	0.90	82.87	ดี

จากตาราง 11 ภาพรวมด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.87 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.90)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดงานพิธีทางศาสนา วัฒนธรรม และบุญประเพณีต่าง ๆ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.44 ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.89) งานประเพณีที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมเกิดความสุข มีค่านิยมที่ดี และเป็นการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่สืบไป อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.06 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.98)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การส่งเสริม สืบสาน และเผยแพร่ขนบธรรมเนียม ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจของจังหวัด เช่น บุญข้าอาะ สงกรานต์ การบวงสรวงพระยาชัยสุนทร ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หอศิลป์) เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.56 ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.81)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดงานสืบสานวัฒนธรรมประเพณีสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.18 ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.90) ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมประเพณีวิถีไทย วิถีตามศาสนา เช่น การร่วมทำบุญตักบาตร การแสดงความจงรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ และแสดงความกตัญญูต่อบรรพบุรุษ เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.09 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.94)

ตาราง 12 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การส่งเสริมการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)

4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การส่งเสริมการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
4.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดูแลคุณภาพชีวิตของ คนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อ เหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และคนพิการ มีโรงเรียนผู้สูงอายุ การจ่ายเบี้ย ยังชีพ การเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือ ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น	4.06	0.95	81.20	ดี
ด้านคุณภาพ				
4.2 ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีอาชีพ มีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง ผู้ด้อยโอกาสได้รับการช่วยเหลือ	4.07	0.97	81.38	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
4.3 ประชาชนในชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจและ แนวทางในการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง มีความเอื้ออาทรห่วงใย กัน และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น กิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุ กิจกรรมถนนสาย บุญ ครอบครัวอบอุ่น	4.06	1.01	81.17	ดี
เฉลี่ยรวม	4.06	0.98	81.25	ดี

จากตาราง 12 ภาพรวมด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน (การส่งเสริมการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.25 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.98)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดูแลคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการ มีโรงเรียนผู้สูงอายุ การจ่ายเบี้ยยังชีพ การเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.20 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.95)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีอาชีพ มีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง ผู้ด้อยโอกาสได้รับการช่วยเหลืออยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.38 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.97)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจและแนวทางในการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีความเอื้ออาทรห่วงใยกัน และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น กิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุ กิจกรรมถนนสายบุญ ครอบครัวอบอุ่น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.17 ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 1.01)

ตาราง 13 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)

5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
5.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน โดยประชาชนมีพื้นที่ในการทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน	4.08	0.96	81.67	ดี
ด้านคุณภาพ				
5.2 สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ มีการปรับปรุง แก้ไข อุปกรณ์ หรือบริเวณที่ชำรุด ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.06	0.99	81.28	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
5.3 สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ มีประชาชนมาใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เต้นแอโรบิก แข่งขันกีฬา กิจกรรมดนตรี ลานลีลาศ	4.10	0.96	81.90	ดี
เฉลี่ยรวม	4.08	0.97	81.62	ดี

จากตาราง 13 ภาพรวมด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งกีฬา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.62 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.97)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน โดยประชาชนมีพื้นที่ในการทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.67 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.96)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพมีการปรับปรุง แก้ไข อุปกรณ์ หรือบริเวณที่ชำรุด ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมออยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.28 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.99)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพมีประชาชนมาใช้บริการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เต้นแอโรบิก แข่งขันกีฬา กิจกรรมดนตรี ลานลีลาศ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.90 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.96)

ตาราง 14 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)

6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
6.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการสร้างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนในการขับเคลื่อนกิจกรรมด้านต่าง ๆ เช่น ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น	4.09	0.95	81.81	ดี
ด้านคุณภาพ				
6.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และเกิดความสมานฉันท์ โปร่งดอง เช่น ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น	4.27	0.81	85.35	ดี

6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านความคุ้มค่า				
6.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ	4.15	0.85	83.00	ดี
เฉลี่ยรวม	4.17	0.87	83.39	ดี

จากตาราง 14 ภาพรวมด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน(ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.39 ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.87)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการสร้างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนในการขับเคลื่อนกิจกรรมด้านต่าง ๆ เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.81 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.95)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และเกิดความสมานฉันท์ ประองตอง เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.35 ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.81)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.00 ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.85)

ตาราง 15 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจร ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)

7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจร ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
7.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) การสร้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาถนน ทางเท้า การปรับปรุงแก้ไขจุดอันตราย การปรับปรุงสัญญาณจราจร	4.04	0.98	80.85	ดี
ด้านคุณภาพ				
7.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีคุณภาพ เช่น การเฝ้าระวังของสายตรวจ อปพร. บริการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 1132 บริการอาสาจราจร การจัดระเบียบถนนและทางเท้า	4.05	0.97	81.02	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
7.3 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้รับการช่วยเหลือ บรรเทา และเยียวยาร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้องได้อย่างทันทั่วทั้งที่ เช่น ผู้ประสบภัย ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระงับอัคคีภัย เป็นต้น	4.08	0.96	81.54	ดี
เฉลี่ยรวม	4.06	0.97	81.13	ดี

จากตาราง 15 ภาพรวมด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจร ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.13 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.97)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) การสร้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาถนน ทางเท้า การปรับปรุงแก้ไขจุดอันตราย การปรับปรุงสัญญาณจราจร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.85 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.98)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีคุณภาพ เช่น การเฝ้าระวังของสายตรวจ อปพร. บริการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 1132 บริการอาสาจราจร การจัดระเบียบถนนและทางเท้า อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.02 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.97)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้รับการช่วยเหลือ บรรเทา และเยียวยาร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงที เช่น ผู้ประสบภัย ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระงับอัคคีภัย เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.54 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.96)

ตาราง 16 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าว (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)

8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
8.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการเผยแพร่ สร้างการรับรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าว เสียงตามสาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (Facebook) กลุ่มไลน์ (Line) วารสาร สิ่งพิมพ์ ดิจิตอล (Tiktok) เคเบิลท้องถิ่น เป็นต้น	4.09	0.96	81.85	ดี
ด้านคุณภาพ				
8.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์รับทราบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ จากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลาตามช่องทางที่เทศบาลเผยแพร่	4.08	0.94	81.56	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
8.3 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ และให้ความร่วมมือตามวัตถุประสงค์ที่เทศบาลต้องการสื่อสาร	4.05	1.00	81.08	ดี
เฉลี่ยรวม	4.07	0.97	81.50	ดี

จากตาราง 16 ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (การเผยแพร่ การสร้างการรับรู้) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.50 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.97)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการเผยแพร่ สร้างการรับรู้ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าว เสียงตามสาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (Facebook) กลุ่มไลน์ (Line) วารสาร สิ่งพิมพ์ ดิจิตอล (Tiktok) เคเบิลท้องถิ่น เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.85 ($\bar{X} = 4.09$, S.D = 0.96)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์รับทราบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ จากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลาตามช่องทางที่เทศบาลเผยแพร่ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.56 ($\bar{X}=4.08$, S.D = 0.94)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ และให้ความร่วมตามวัตถุประสงค์ที่เทศบาลต้องการสื่อสาร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.08 ($\bar{X}=4.05$, S.D = 1.00)

ตาราง 17 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้าน สุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร)

9. ด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจ คุณภาพอาหาร)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
9.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการตรวจคุณภาพอาหาร ให้กับสถานประกอบการ โรงงาน สถานศึกษา วัด ตลาด และแนะนำอาหารปลอดภัยเพื่อคุ้มครอง ผู้บริโภคได้อย่างมีคุณภาพ	4.12	0.94	82.43	ดี
ด้านคุณภาพ				
9.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์บริโภค อาหารที่สะอาด ปลอดภัย ส่งผลให้ประชาชนมี สุขภาพแข็งแรง	4.09	0.95	81.88	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
9.3 สถานประกอบการร้านอาหารและแผงลอยตลาด ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถยกระดับ เป็นร้านอาหารที่ได้มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย เป็นตลาดสดน่าซื้อ อาหารปลอดภัย	4.14	0.86	82.82	ดี
เฉลี่ยรวม	4.12	0.91	82.37	ดี

จากตาราง 17 ภาพรวมด้านสุขาภิบาล อาหารปลอดภัย (สถานประกอบการ/โรงเรียน/ตลาด/การตรวจคุณภาพอาหาร) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.37 ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.91)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการตรวจคุณภาพอาหารให้กับสถานประกอบการ โรงงาน สถานศึกษา วัด ตลาด และแนะนำอาหารปลอดภัยเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.43 ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.94)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์บริโภคอาหารที่สะอาด ปลอดภัย ส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.88 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.95)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าสถานประกอบการร้านอาหารและแผงลอยตลาดในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถยกระดับเป็นร้านอาหารที่ได้มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย เป็นตลาดสดน่าซื้อ อาหารปลอดภัย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.82 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.86)

ตาราง 18 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน พิ้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์

10. ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน พิ้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
10.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ และควบคุมป้องกันโรค เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรคไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า การคัดกรองและการป้องกันภาวะการแพร่ระบาดไวรัส COVID-19 เป็นต้น	4.12	0.88	82.35	ดี
ด้านคุณภาพ				
10.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพ	4.07	0.95	81.41	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
10.3 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง มีภูมิคุ้มกันโรคกลุ่มเสี่ยง ต่อโรค ได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่โรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรงในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	4.09	0.95	81.73	ดี
เฉลี่ยรวม	4.09	0.93	81.83	

จากตาราง 18 ภาพรวมด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) คนและสัตว์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.83 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.93)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณา พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ให้บริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการและควบคุมป้องกันโรค เช่น การคัดกรองผู้มีความเสี่ยงต่อโรค การป้องกันโรคไข้เลือดออก การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า การคัดกรองและการป้องกันภาวะการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.35 ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.88)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างครบถ้วน ทั้งคนและสัตว์ อย่างมีคุณภาพอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.41 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.95)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง มีภูมิต้านทานโรคกลุ่มเสี่ยง ต่อโรคได้รับการเฝ้าระวังและป้องกันไม่มีโรคระบาดทั้งจากคนและสัตว์ที่รุนแรงในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.73 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.95)

ตาราง 19 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)

11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
11.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์พัฒนาเป็น “เมืองน่าอยู่” (บ้านเมืองสะอาด สวยงาม ปริมาณขยะลดลง น้ำเสียได้รับการบำบัด อากาศไม่เป็นพิษ)	4.06	0.99	81.21	ดี
ด้านคุณภาพ				
11.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการควบคุมและกำจัด ภาวะมลพิษ และมีการจัดให้มีระบบรับเรื่อง ร้องเรียนอันเนื่องมาจากกิจกรรมที่ก่อให้เกิด มลพิษ สิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ มีการรักษาความ สะอาดในชุมชน การรักษาสภาพแวดล้อม บริเวณจุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่า สัตว์) การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย การพัฒนา ระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียใน ชุมชนได้อย่างมีคุณภาพ	4.08	0.97	81.55	ดี

11. ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และ สิ่งแวดล้อม (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบบ้านเมือง)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านความคุ้มค่า				
11.3 ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมมีความสมดุล เป็น เมืองน่าอยู่ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน มีการจัดการขยะ ได้อย่างคุ้มค่า ไม่มีมลพิษที่รุนแรงในเขต เทศบาล (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็น ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง)	4.07	0.93	81.42	ดี
เฉลี่ยรวม	4.07	0.96	81.40	ดี

จากตาราง 19 ภาพรวมด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข (ควบคุมโรค ป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริม) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.40 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.96)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณา พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์พัฒนาเป็น “เมืองน่าอยู่” (บ้านเมืองสะอาด สวยงาม ปริมาณขยะลดลง น้ำเสียได้รับการบำบัด อากาศไม่เป็นพิษ) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.21 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.99)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการควบคุมและกำจัดการะมลพิษ และมีการจัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากกิจกรรมที่ก่อให้เกิดมลพิษ สิ่งแวดล้อมด้านต่างๆ มีการรักษาความสะอาดในชุมชนการรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณจุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชนได้อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.55 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.97)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมมีความสมดุล เป็นเมืองน่าอยู่ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน มีการจัดการขยะได้อย่างคุ้มค่า ไม่มีมลพิษที่รุนแรงในเขตเทศบาล (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.42 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.93)

ตาราง 20 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัด กิจกรรมในสวนสาธารณะ)

12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
12.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการดำเนินการจัดหา พัฒนา พื้นที่สีเขียว และพื้นที่ให้เป็น Land Mark ของเมือง และการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น สวนสาธารณะ สถานที่ท่องเที่ยว การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ เป็นต้น	4.12	0.91	82.40	ดี
ด้านคุณภาพ				
12.2 พื้นที่สาธารณะมีการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงที่ได้มาตรฐานและน่าสนใจ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ ทางจักรยาน สวนสาธารณะ เกาะกลางถนน วงเวียนโป่งกลาง ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า	4.10	0.93	81.97	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
12.3 ประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการพื้นที่สีเขียว และพื้นที่ที่เป็น Land Mark ของเมืองที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดไว้ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ จุดเช็คอินช่วงเทศกาล วงเวียนโป่งกลาง ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หอศิลป์เมืองกาฬสินธุ์)	4.26	0.83	85.16	ดี
เฉลี่ยรวม	4.16	0.89	83.18	ดี

จากตาราง 20 ภาพรวมด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.18 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.89)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณา พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการดำเนินการจัดหา พัฒนา พื้นที่สีเขียว และพื้นที่ให้เป็น Land Mark ของเมือง และการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น สวนสาธารณะ สถานที่ท่องเที่ยว การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.40 ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.91)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พื้นที่สาธารณะมีการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงที่ได้มาตรฐานและน่าสนใจ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ ทางจักรยาน สวนสาธารณะ เกาะกลางถนน วงเวียนโป่งกลาง ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.97 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.93)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการพื้นที่สีเขียว และพื้นที่ที่เป็น Land Mark ของเมืองที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดไว้ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ จุดเช็คอินช่วงเทศกาล วงเวียนโป่งกลาง ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หอศิลป์เมืองกาฬสินธุ์) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.16 ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.83)

ตาราง 21 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)

13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
13.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่เพียงพอกับความต้องการเกิดประโยชน์กับประชาชนในแต่ละชุมชน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้า ประปา	4.13	0.91	82.53	ดี
ด้านคุณภาพ				
13.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพ เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ไฟฟ้าแสงสว่าง	4.07	0.99	81.34	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
13.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมตามระยะเวลา และประชาชนมีความปลอดภัยในการใช้ประโยชน์ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุน	4.06	1.00	81.26	ดี
เฉลี่ยรวม	4.09	0.97	81.71	ดี

จากตาราง 21 ภาพรวมด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.71 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.97)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณา พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่เพียงพอกับความต้องการเกิดประโยชน์กับประชาชนในแต่ละชุมชน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้า ประปา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.53 ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.91)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพ เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.34 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.99)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมตามระยะเวลา และประชาชนมีความปลอดภัยในการใช้ประโยชน์ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.26 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 1.00)

ตาราง 22 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)

14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
14.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการส่งเสริมอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนเป็นชุมชนเข้มแข็ง	4.08	0.97	81.54	ดี
ด้านคุณภาพ				
14.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนาชุมชน สร้างการมีจิตอาสา การมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง ชุมชนคัดแยกขยะในครัวเรือน ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล เป็นต้น	4.08	0.95	81.62	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
14.3 ประชาชนในชุมชนมีอาชีพเสริม และรายได้เพิ่มมากขึ้นจากโครงการที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดขึ้นเป็นชุมชนเข้มแข็ง	4.11	0.95	82.23	ดี
เฉลี่ยรวม	4.09	0.96	81.79	ดี

จากตาราง 22 ภาพรวมด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.79 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.96)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณา พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการส่งเสริมอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนเป็นชุมชนเข้มแข็ง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.54 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.97)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนาชุมชน สร้างการมีจิตอาสา การมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง ชุมชนคัดแยกขยะในครัวเรือน ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล เป็นต้น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.62 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.95)

ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในชุมชนมีอาชีพเสริม และรายได้เพิ่มมากขึ้นจากโครงการที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดขึ้นเป็นชุมชนเข้มแข็ง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.23 ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.95)

ตาราง 23 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)

15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านผลสัมฤทธิ์				
15.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง ทั่วถึง และเป็นธรรม	4.08	0.97	81.63	ดี
ด้านคุณภาพ				
15.2 ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจที่จะชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น	4.04	0.99	80.78	ดี
15.3 เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย	4.06	0.99	81.12	ดี
ด้านความคุ้มค่า				
15.4 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า และตรงตามความต้องการของประชาชน	4.11	0.92	82.24	ดี
เฉลี่ยรวม	4.07	0.97	81.44	ดี

จากตาราง 23 ภาพรวมด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม) อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.44 ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.97)

ด้านผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง ทัวถึง และเป็นธรรม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.63 ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.97)

ด้านคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจที่จะชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.78 ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.99) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.12 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.99)

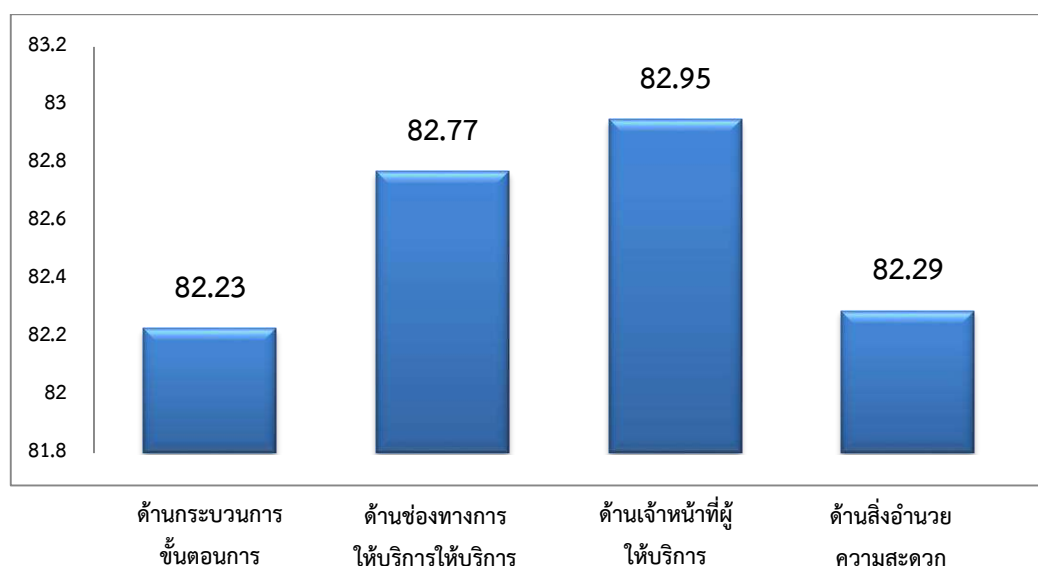
ด้านความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า และตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.24 ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.92)

4.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ตาราง 24 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.93	82.23	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.14	0.98	82.77	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	0.97	82.95	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	0.97	82.29	มาก
เฉลี่ยรวม	4.15	0.96	83.06	มาก

จากตาราง 24 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.06 ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.23 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.93) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.77 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.98) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.95 ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.97) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.29 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.97)



รูปภาพ 4 แผนภูมิความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ตาราง 25 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.28	0.80	85.57	มาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.19	0.88	83.72	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.15	0.94	83.02	มาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.09	0.99	81.71	มาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.11	1.03	82.14	มาก
เฉลี่ยรวม	4.16	0.93	82.23	มาก

จากตาราง 25 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.23 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.57 ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.80) มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.72 ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.88) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.02 ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.94) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.71 ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.99) และมีความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.14 ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 1.03)

ตาราง 26 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.14	0.95	82.88	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.16	0.96	83.22	มาก
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.12	1.00	81.49	มาก
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.13	0.99	82.58	มาก
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า	4.13	0.98	82.69	มาก
เฉลี่ยรวม	4.14	0.98	82.77	มาก

จากตาราง 26 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.77 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.88 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.95) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.22 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.96) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.49 ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 1.00) จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.58 ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.99) มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.69 ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.98)

ตาราง 27 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	0.96	83.21	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	0.97	83.16	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.14	0.96	82.72	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.17	0.96	83.31	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.12	1.00	82.33	มาก
เฉลี่ยรวม	4.15	0.97	82.95	มาก

จากตาราง 27 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.95 ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.21 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.96) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.16 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.97) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.72 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.96) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.31 ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.96) และความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.33 ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 1.00)

ตาราง 28 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มี ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.20	0.94	83.95	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.18	0.97	83.52	มาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.15	0.99	83.08	มาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.14	0.98	82.89	มาก
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.18	0.96	83.52	มาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.15	0.98	83.04	มาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.15	1.00	83.02	มาก
เฉลี่ยรวม	4.16	0.97	83.29	มาก

จากตาราง 28 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.29 ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.95 ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.94) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.52 ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.97) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.08 ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.99) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.89 ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.98) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.52 ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.96) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.04 ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.98) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.02 ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 1.00)

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

ตาราง 29 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	จำนวน	ร้อยละ
ถนน		
• ปรับปรุงถนน / ถนนไม่ดี	50	5.03
• ถนนเทศบาลก่อสร้างบำรุงบ่อประชาชนเดือดร้อน	23	2.31
• ควรทำความสะอาดตามถนนเส้นจราจร การจราจรติดขัด	41	4.12
ขยะ		
• ขยะ นอกนั้นดีหมด / เพิ่มถังขยะ	104	10.45
• ทำงานผักชีโรยหน้า ควรดูขยะจากร่องน้ำเดือนละครั้ง	12	1.21
• รถขยะทำให้น้ำในรถขยะหล่นบนหน้าถนนทำให้สกปรกเหม็น	5	0.50
• อยากให้ดูแลความสะอาดและเรื่องยุ่งและแมลงสาบ/ขยะตามซอยอยากให้คนมาทำความสะอาด/ดูแลเรื่องความสะอาด	37	3.72
• ทิ้งขยะไม่เป็นระเบียบ อยากให้มีป้ายทิ้งขยะ	36	3.62
ท่อระบายน้ำเสีย		
• ท่อน้ำเสีย/ท่อระบายน้ำ/ปรับปรุงท่อระบายน้ำ/น้ำเน่าเสีย/ปัญหาน้ำเน่าเสีย	16	1.61
• อยากให้มาทำความสะอาดบ่อยกว่านี้เรื่องท่อน้ำ / ทำความสะอาดท่อระบายน้ำด้วย/อยากให้หรือท่อน้ำ ท่อน้ำเสียตันน้ำไม่ไหล	35	3.52
ตลาด		0.00
• ปรับปรุงตลาดให้สะอาด / น้ำเสียในตลาด, ความสะอาด/พัฒนาตลาดทางเทศบาล/มีการล้างตลาดแค่จุดใดจุดหนึ่ง/การดูดท่อน้ำเสียในตลาด	3	0.30
• ช่วยเรื่องการขาย/หาแม่ค้าเพิ่ม/ค่าเช่าตลาดแพง / จัดหาร้านค้าเพิ่ม	10	1.01
• การวางแผงกินไปตามทางเดิน	4	0.40
กีฬาและนันทนาการ		
• อยากมีพื้นที่ออกกำลังกาย	3	0.30
สายไฟ		
• สายไฟ/สายไฟไม่เป็นระเบียบ	75	7.54

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	จำนวน	ร้อยละ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ		
• การปฏิบัติงานดี/ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่/การปฏิบัติงาน และบริการดี/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดี/ทำงานดี นายก	303	30.45
• ปรับปรุงทุกอย่างในแต่ละด้านทั้งเรื่องถนน แห่ลงท้องเที่ยว	142	14.27
• รับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากกว่านี้ไม่มีความเป็นกันเองการพัฒนา ล่าช้า (ล่าช้าลงกว่าเดิม) ประชาชนเดือดร้อน	17	1.71
• ปฏิบัติงานล่าช้า	79	7.94
เฉลี่ยรวม	995	100.00

บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 41 ชุมชน ในเขตจังหวัด จำนวน 1,600 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 1,534 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.88 ของแบบสอบถามทั้งหมด

5.1 สรุป

ภาพรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 859 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 475 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 539 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 444 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในภาพรวมของทั้ง 15 งานบริการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.13 ($\bar{X}$ = 4.11, S.D. = 1.00) ผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนน ในภาพรวมเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.07 ($\bar{X}$ = 4.20, S.D. = 1.32) ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.38 ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 1.37) ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.87 ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.90) ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.25 ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.98) ด้านกีฬาและนันทนาการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.62 ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = 0.97) ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.39 ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.87) ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.13 ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.97) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.50 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.97) ด้านสุขภาพ อาหารปลอดภัย อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.37 ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.91) ด้านพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขคนและสัตว์ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.83 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.93) ด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.40 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.96) ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.18 ($\bar{X}$ = 4.16, S.D. = 0.89) ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบ

สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.71 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.97) ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.79 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.96) และด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 81.44 ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.97)

ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.06 ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.23 ($\bar{X}$ 4.16, S.D. = 0.93) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.77 ($\bar{X}$ 4.14, S.D. = 0.98) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.95 ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.97) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.29 ($\bar{X}$ = 4.16, S.D. = 0.97)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 อยู่ในระดับดี ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.13 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 7 คะแนนทั้งนี้ เพราะเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างเหมาะสม เป็นไปตามปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ด้วยความพร้อม และเต็มใจ ยินดีที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการ ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ คำนึงถึงตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม สอดคล้องกับ คอทเลอร์ (Kotler, 2000) ที่อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ 1. การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ 2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) และ 3. การบริหารประสิทธิภาพการให้บริการ (Managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีคุณลักษณะดังกล่าว ซึ่งจะเห็นได้จากความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการได้รับรางวัลต่างๆจากหน่วยงานระดับประเทศ เช่น รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2564 ประเภทดีเลิศ (3 ปีซ้อน) แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารจัดการด้านต่างๆของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง นอกจากนี้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จะต้องเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับรู้ได้จริงจากการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (นิริศ สระทองอยู่, 2563) ซึ่งสะท้อนมาจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ที่อยู่ในระดับดี

ส่วนความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.06 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ตามตัวชี้วัดร้อยละของการให้บริการได้ 7 คะแนนในภาพรวม ซึ่งความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม, 2542 อ้างถึงในปานจิต บุณสมภพ, 2548) ซึ่งสำหรับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์นั้นอยู่ในระดับดี เป็นผลมาจากการจัดบริการสาธารณะต่างๆที่มีความเหมาะสมทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยบูรพา (2563) ที่อธิบายถึงความพึงพอใจว่าเป็นการที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือเกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการรับบริการ ประกอบด้วย ตัวแปร 3 ประการ ได้แก่ ตัวแปรด้านระบบบริการ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ และตัวแปรด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแสดงออกมาเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component หรืออารมณ์ของบุคคลสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

นอกจากนี้เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ช่องทาง เพื่อสร้างการรับรู้แก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ยังเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการที่จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร และในเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ราชัน นาสมพงษ์, 2563)

5.3 ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย แม้ว่าภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.13 ทางเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ควรต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไป โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่มีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับน้อย เพื่อค้นหาแนวทางให้เหมาะสมกับการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ต่อไป ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ คือ ทางเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ควรมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาเปรียบเทียบกับระหว่าง

ปีงบประมาณ โดยให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบผลการประเมิน และร่วมกันวิเคราะห์ สังเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานตนเอง และหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะภาพรวมงานให้บริการจากงานวิจัยมีดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

- การปฏิบัติงานดี/ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่/การปฏิบัติงานและบริการดี/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดี/ทำงานดี นายก

- ปรับปรุงทุกอย่างในแต่ละด้านทั้งเรื่องถนน แหล่งท่องเที่ยว
- รับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากกว่านี้ไม่มีความเป็นกันเองการพัฒนาล่าช้า (ล่าช้าลงกว่าเดิม)

ประชาชนเดือดร้อน

- ปฏิบัติงานล่าช้า

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ถนน

- ปรับปรุงถนน /ถนนไม่ดี
- ถนนเทศบาลก่อสร้างบำรุงบ่อประชาชนเดือดร้อน
- ควรทำความสะอาดตามถนนเส้นจราจร การจราจรติดขัด

ขยะ

- ขยะ นอกนั้นดีหมด /เพิ่มถังขยะ
- ทำงานผักชีโรยหน้า ควรดูขยะจากร่องน้ำเดือนละครึ่ง
- รถขยะทำให้น้ำในรถขยะหล่นบนหน้าถนนทำให้ส่งกลิ่นเหม็น
- อยากให้ดูแลความสะอาดและเรื่องยุ่งและแมลงสาบ/ขยะตามซอยอยากให้คนมาทำความสะอาด/

ดูแลเรื่องความสะอาด

- ทั้งขยะไม่เป็นระเบียบ อยากให้มีป้ายถังขยะ

ท่อระบายน้ำเสีย

- ท่อน้ำเสีย/ท่อระบายน้ำ/ปรับปรุงท่อระบายน้ำ/น้ำเน่าเสีย/ปัญหาน้ำเน่าเสีย
- อยากให้มาทำความสะอาดบ่อยกว่านี้เรื่องท่อน้ำ / ทำความสะอาดท่อระบายน้ำด้วย/อยากให้รู้

ท่อน้ำ ท่อน้ำเสียตันน้ำไม่ไหล

ตลาด

- ปรับปรุงตลาดให้สะอาด / น้ำเสียในตลาด, ความสะอาด/พัฒนาตลาดทางเทศบาล/มีการล้างตลาด
แค่จุดใดจุดหนึ่ง/การดูแลท่อน้ำเสียในตลาด

- ช่วยเรื่องการขาย/หาแม่ค้าเพิ่ม/ค่าเช่าตลาดแพง / จัดหาร้านค้าเพิ่ม
- การวางแผนเกินไปตามทางเดิน
- ไม่มีน้ำใช้ในตลาดต้องได้ซื้อใช้เอง/น้ำใช้ในตลาด
- ป้ายจราจรตามทางในตลาด/การใช้รถใช้ถนนในเส้นตลาดควรมีป้าย

กีฬาและนันทนาการ

- อยากมีพื้นที่ออกกำลังกาย

สายไฟ

- สายไฟ/สายไฟไม่เป็นระเบียบ

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

5.4 ปัญหาและอุปสรรคในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ปัญหาจากผู้เก็บข้อมูล	• บางชุมชนมีการใช้ภาษาถิ่นซึ่งสื่อสารกันไม่เข้าใจ • มีการสื่อสารข้อมูลผิดพลาดจึงทำให้เกิดความล่าช้า • ส่วนมากที่ลงชุมชนเจอแต่ร้านค้า
ปัญหาจากผู้ให้ข้อมูล	• ถูกไล่ให้ไปถามคนอื่น • ชุมชนบางพื้นที่ ไม่มีคนให้สอบถาม เช่น ชุมชนวัดสว่างคงคา • ชาวบ้านในชุมชนส่วนมากออกไปทำงาน • ชาวบ้านบางคนไม่ได้เข้าไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่จึงทำให้ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารจึงไม่สะดวกต่อการให้สอบถาม • ชาวบ้านในชุมชนที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนบางคนไม่ได้เป็นคนในพื้นที่ จึงไม่สามารถให้ข้อมูลกับทางเราได้ • คนในชุมชนไม่ค่อยอยู่บ้าน • ประชาชนบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้ข้อมูล • ประชาชนในชุมชนบางคนไม่กล้าให้ความร่วมมือเพราะกลัวเป็นมิจฉาชีพ

	• ผู้สูงอายุบางรายสายตาไม่ค่อยดีและอ่านหนังสือไม่ได้ • ชาวบ้านที่เปิดร้านขายของชำไม่ค่อยพอใจที่มาเก็บข้อมูลด้วยเพราะเสียเวลากับการขายของ • คนในชุมชนส่วนใหญ่ปิดบ้านและไม่ยอมออกมา • ปัญหาด้านการสื่อสารกับคนที่มีอายุมากทำให้เกิดการเข้าใจยากและล่าช้า • ชาวบ้านในชุมชนบางคนไม่เคยได้ไปติดต่อหรือใช้บริการกับทางเทศบาลจึงทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ • ชุมชนแต่ละชุมชนไม่ได้อยู่ติดต่อกันทำให้การลงพื้นที่ที่มีการข้ามชุมชนไปมา • ชาวบ้านบางกลุ่มไม่มีความไว้วางใจในการสอบถามข้อมูล • เจอชาวบ้านบางคนปิดบ้านไม่ยอมออกมาให้ข้อมูล • เจอชาวบ้านอารมณ์ไม่ดีไม่ยอมให้ความร่วมมือ • ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เต็มใจตอบสักเท่าไรเพราะกลัวจะเอาข้อมูลไปเผยแพร่ • ชาวบ้านบางพื้นที่คิดว่านักศึกษาเป็นคนขายประกันจึงไม่ให้สอบถามข้อมูล • ด้านการสื่อสารกับผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะส่วนมากจะมีแต่ผู้สูงอายุทำให้การทำงานล่าช้า • เจอชาวบ้านที่ไม่ได้อยู่พื้นที่ของจังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้
ปัญหาจากแบบสอบถาม	• คำถามในแบบสอบถามเยอะเกินไปทำให้เกิดความล่าช้า • คำถามในแบบสอบถามมีความซับซ้อนมากเกินไป • คำถามในแบบสอบถามยากเกินไปทำให้เสียเวลาในการทำความเข้าใจ • แบบสอบถามเยอะเกินไปทำให้ล่าช้า • ข้อมูลในแบบสอบถามบางด้านทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสับสน
ปัญหาจากสภาพอากาศ/สภาพแวดล้อม	• สภาพอากาศ ฝนฟ้าคะนองพายุ • บางชุมชนมีสุนัขหรือสัตว์เลื้อยที่ดุ • รถในท้องถนนเยอะทำให้ระวังการขับขี่ยาก • เส้นทางไปชุมชนที่ซับซ้อน • บางชุมชนอยู่ห่างไกลกันทำให้เกิดการเก็บข้อมูลความล่าช้า • การตามหาชุมชนที่ไปลงเก็บข้อมูลนั้นยาก เพราะบางชุมชนก็หาไม่เจอใน Google Maps • สภาพอากาศ เนื่องจากแดดร้อนและมีฝนตกบางช่วง • การสัญจรในการลงพื้นที่มีการติดขัด • เส้นทางในการสำรวจค่อนข้างขรุขระ • ถนนหนทางค่อนข้างคับแคบ • แหล่งชุมชนไม่ได้อยู่โซนเดียวกัน • ถนนที่กำลังซ่อมแซม • รถเยอะทำให้ขับขี่ยากเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

บรรณานุกรม

- กิจดี ยงประกิจ. 2559. การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกการเป็น ผู้ประกอบการ ภูมิ
ความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจบุติกโฮเต็ลที่ได้รับรางวัลใน
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- กุสุมา แยมเกตุ, ทิพวรรณ เดชสงค์ และณิชา ภัทรจางิสูตร. (2565). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการของกองบริการการศึกษา: กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งเขต
กรุงเทพมหานคร. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(4), 82-97.
- โกวิทย์ พวงงาม. 2548. การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร :เดือนตุลาคม
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 2560. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ
การบริหาร ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วน
ราชการ พ.ศ.2560. มหาวิทยาลัยบูรพา
- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. 2559. ความพึงพอใจและพฤติกรรมกรรมการบริหารของลูกคชาวไทย ใน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและ
การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ดนุวัศ สุวรรณวงศ์และ นวิทย์เอมเอก (2558 : บทคัดย่อ) แนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่างองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการ สาธารณะ : กรณีศึกษา เทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่.
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตำบลกระหวั้น อำเภอขุนหาญ จังหวัด
ศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- เทศบาลนครนนทบุรี. 2561. รายงานการวิจัย สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.เทศบาลนคร
นนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
และ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ธนภุต สุทธินันท์โชติ.2559.ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ – เกาะพะ
งัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญา และสัทยา วิเศษ. (2022). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิจัยวิชาการ, 5(3),
193–204. <https://doi.org/10.14456/jra.2022.68>
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง.2540. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พุทธศักราช 2440 – 2540, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
คบไฟ, 2540

- ธมน เครือเนตร และคณะ. 2563. คุณภาพการให้บริการของสถานธนาถนุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ธีรวิทย์ โสภิชฎิกุล. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซท.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547. การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ:วิญญูชน.
- นิธิศ สระทองอยู่. 2563. คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพฯ-ชลบุรี. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำ
- ปณณธ เจริญชัยพลกุล. 2561. ทิศทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต.วิทยาลัยสงฆ์ราชบุรี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2561) พระนครศรีอยุธยา.สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- พิเชษฐ ความจังหาร. 2553. ความคิดเห็นของประชาชนตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนคร
- ภักดีริตา อ่อนสุระทุม. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร. Journal of Graduate School Sakon Nakhon Rajabhat University, 15(71), 30-38.
- ภาคภูมิ รักเกียรติยศ. 2558. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยบริษัท ชับป์ (ประเทศไทย) จำกัด.สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะปีที่ 8 ฉบับที่ 2.Slipakorn University
- ภาณุเดช เพียรความสุข.2558.ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- มหาวิทยาลัยบูรพา. 2563. การให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.http://digital_collect.lib.buu.ac.th.ค้นคว้าวันที่ 11 กันยายน 2563
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 2560. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ. เทศบาลยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0.วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์มงคล รื่นเรืองฤทธิ.2560.ความ
- ยุรมาศ อุดมศิริ. 2559. การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดีและแรงจูงใจ ของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- รัตน์ พุทธิรักษา และ พิรภาว ทีวีสุข. (2560, กรกฎาคม – ธันวาคม). **คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา.** วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2.ราชชมงคลกรุงเทพ. 2563. **หลักในการให้บริการที่ดี.** <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php/>.ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2563
- ราชัน นาสมพงษ์. 2563. **การบริการที่ดี.** <https://www.gotoknow.org/posts/355352>.ค้นคว้า วันที่ 11 กันยายน 2563
- วาสนา ยี่รงค์. (2563). **การถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคในการถ่ายโอน.** Thai Journal of Public Administration, 18(2), 27-27.
- วินารัตน์ ภูพัฒน์ชัยกิจ. 2559. **คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ศราวุธ มาเฉลิม. 2563. **พัฒนาการของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษในประเทศไทย.** วารสารการเมืองการปกครอง ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – เมษายน 2563.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. 2559. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหัดกาญจนบุรี.** มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2563). มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ. 2561. **รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา.สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา** ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
- สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ. 2563. **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการ “Service Mind” สู่ความเป็นเลิศ.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.** <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/>
- สุดารัตน์ พิมพ์รัตนกานต์. 2560. **อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.**สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์. Veridian E-Journal,Silpakorn University
- สุทธนู ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ. 2547. **ทัศนะของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาลเมืองจันทบุรี.** ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทิน นพเกต. 2563. **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวดสิงห์ จังหวัดชัยนาท.**
- สุรพล เตียวตระกูล และศรดา สมพอง. 2563. **การปฏิรูปเทศบาลสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศตาม**

- อมรรรัตน์ บุญภา. 2557. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี** อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 74 หน้า. ปี พ.ศ. 2557.
- อัญญา สายสนั่น ณ อยู่ธยา. 2558. **การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.**
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. 2559. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางโพร้ง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.**
- อุทัย หิรัญโต. **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์. 2523.
- Allport, Gardon W. 1960. **Persanality : A Psychology Interpretation.** New York : Henry
- 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. Holt
- 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.
- Soonthorn, S. ., Saiyaros, R. ., Boonruan, S. ., Khamwisettanathon, T. ., Thammarat, S. ., & Noicharoen, P. . (2022). **People’s Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2(4), 463–478.** <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>
- 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 2566

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและ กำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ☒ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | |
|-------------|---|--|--|
| 1. เพศ | ☐ 1) ชาย | ☐ 2) หญิง | ☐ 3) เพศทางเลือก |
| 2. อายุ | ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ 2) 21 - 30 ปี | ☐ 3) 31 - 40 ปี |
| | ☐ 4) 41 - 50 ปี | ☐ 5) 51 - 60 ปี | ☐ 6) 61 ปีขึ้นไป |
| 1. อาชีพ | ☐ 1) รับราชการ/ข้าราชการเกษียณ | ☐ 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ 3) ค้าขาย/เจ้าของกิจการ | ☐ 4) เกษตรกรรม | |
| | ☐ 5) แม่บ้าน | ☐ 6) รับจ้าง/ลูกจ้าง | |
| | ☐ 7) ว่างาน/กำลังหางาน | ☐ 8) อาชีพอิสระ | |
| | ☐ 9) อื่นๆ (ระบุ)..... | | |
| 2. การศึกษา | ☐ 1) ประถมศึกษา | ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น | ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| | ☐ 4) อนุปริญญา/ปวส. | ☐ 5) ปริญญาตรี | ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี |

ตอนที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 15 งานบริการ

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

ภารกิจการพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
1. ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษา						
ผลสัมฤทธิ์	1.1 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาอย่างครบถ้วน เท่าเทียมกัน มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติกับนักเรียนบางกลุ่ม จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง มัธยมศึกษาตอนปลาย และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
	1.2 ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการเรียนการสอน ให้มีคุณภาพ เช่น สามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น					
คุณภาพ	1.3 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด สนาม กีฬา อาคารเรียน หรือสื่อทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพ					
	1.4 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สร้างหลักประกันกับผู้เรียนทุกคนให้เข้าถึงการพัฒนา การดูแลเด็กปฐมวัย และการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษา ระดับ ประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้เด็กเหล่านั้นมีความพร้อมสำหรับการศึกษาระดับที่สูงขึ้นไป					
ความคุ้มค่า	1.5 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดทำแผนพัฒนาและใช้จ่ายงบประมาณด้าน การศึกษาสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่คุ้มค่ากับการลงทุน ในทุก ๆ ด้าน เช่น การจ้างบุคลากร การจัดทำแหล่งเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอน					
	1.6 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดการศึกษาได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ เช่น จัดการเรียนสำหรับนักเรียนตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน					
	1.7 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความโดดเด่นด้านต่าง ๆ เช่น วิชาการ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา นันทนาการ ศิลปวัฒนธรรม และภาษาต่างประเทศ					
2. ด้านพัฒนาศักยภาพผู้เรียน						
ผลสัมฤทธิ์	2.1 นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีผลการเรียนตามมาตรฐานการศึกษาชาติในทุก กลุ่มสาระการเรียนรู้ตามระดับชั้นมีแนวโน้มที่ดีขึ้น					
	2.2 นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีพัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และ สติปัญญาตามวัย เช่น การแข่งขันกีฬา การประกวดแข่งขันต่าง ๆ เป็นต้น					
คุณภาพ	2.3 นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความรู้ที่หลากหลาย และมีสิ่งสนับสนุนการ เรียนรู้ที่สมบูรณ์ เอื้อต่อการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์					
	2.4 นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ตามวัยได้รับอาหาร เสริม (นม) และอาหารกลางวัน					

ภารกิจการพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
ความคุ้มค่า	2.5 นักเรียนสังกัดโรงเรียนเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สามารถสร้างชื่อเสียงได้รับรางวัล หรือเป็นตัวแทนของเทศบาลด้านต่างๆ เช่น ด้านกีฬา ด้านวิชาการ ด้านดนตรี ด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น					
3. ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และการท่องเที่ยว						
ผลสัมฤทธิ์	3.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดงานพิธีทางศาสนา วัฒนธรรม และบุญประเพณีต่างๆ โดยมีรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมประเพณี อันเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
	3.2 งานประเพณีที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมเกิดความสุข มีค่านิยมที่ดี และเป็นการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามให้คงอยู่สืบไป					
คุณภาพ	3.3 การส่งเสริม สืบสาน และเผยแพร่ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจของจังหวัด เช่น บุญข้าชะสงกรานต์ การบวงสรวงพระยาชัยสุนทร ตลาดวัฒนธรรมย่านเมืองเก่า พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หอศิลป์) เป็นต้น					
ความคุ้มค่า	3.4 การจัดงานสืบสานวัฒนธรรมประเพณีสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้เพิ่มขึ้น					
	3.5 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการปฏิบัติตามวัฒนธรรมประเพณีวิถีไทย วิถีตามศาสนา เช่น การร่วมทำบุญตักบาตร การแสดงความจงรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ และแสดงความกตัญญูต่อบรรพบุรุษ เป็นต้น					
4. ด้านสร้างความมั่นคงในชีวิตของประชาชนในชุมชน (การสงเคราะห์ การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ยาเสพติด)						
ผลสัมฤทธิ์	4.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ดูแลคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และคนพิการ มีโรงเรียนผู้สูงอายุ การจ่ายเบี้ยยังชีพ การเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น					
คุณภาพ	4.2 ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีอาชีพ มีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง ผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการได้รับการช่วยเหลือ					
ความคุ้มค่า	4.3 ประชาชนในชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจและแนวทางในการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีความเอื้ออาทรห่วงใยกัน และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น กิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุ กิจกรรมถนนสายบุญ ครอบครัวอบอุ่น					

ภารกิจการพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
5. ด้านกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา ลานกีฬา พื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ การแข่งขันกีฬา)						
ผลสัมฤทธิ์	5.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีสนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพ ที่เพียงพอับความต้องการของประชาชน โดยประชาชนมีพื้นที่ในการทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ในแต่ละชุมชน					
คุณภาพ	5.2 สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพมีการปรับปรุง แก้ไข อุปกรณ์ หรือบริเวณที่ชำรุด ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
ความคุ้มค่า	5.3 สนามกีฬา ลานกีฬา และพื้นที่สร้างสรรค์ด้านสุขภาพมีประชาชนมาใช้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เต้นแอโรบิก แข่งขันกีฬา กิจกรรมดนตรี ลานลีลาศ					
6. ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชนและประชาชน (ความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย)						
ผลสัมฤทธิ์	6.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการสร้างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนในการขับเคลื่อนกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น					
คุณภาพ	6.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และเกิดความสมานฉันท์ ประองตอง เช่น ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสตรีและครอบครัว เป็นต้น					
ความคุ้มค่า	6.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันได้อย่างคุ้มค่ากับงบประมาณ					
7. ด้านสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ป้องกันอาชญากรรม/ภัยพิบัติ/จราจร ช่วยเหลือ บรรเทา เยียวยา)						
ผลสัมฤทธิ์	7.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) การสร้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาถนน ทางเท้า การปรับปรุงแก้ไขจุดอันตราย การปรับปรุงสัญญาณจราจร					
คุณภาพ	7.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีคุณภาพ (รวดเร็ว สม่าเสมอ) เช่น การเฝ้าระวังของสายตรวจ อปพร. บริการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 1132 บริการอาสาจราจร การจัดระเบียบถนนและทางเท้า					
ความคุ้มค่า	7.3 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ได้รับการช่วยเหลือ บรรเทา และเยียวยาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงที เช่น ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน เป็นต้น					

ภารกิจการพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
ผลสัมฤทธิ์	11.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์เป็น “เมืองน่าอยู่” (บ้านเมืองสะอาด สวยงาม ปริมาณขยะลดลง น้ำเสียได้รับการบำบัด อากาศไม่เป็นพิษ)					
คุณภาพ	11.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ และมีการจัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากกิจกรรมที่ก่อให้เกิดมลพิษ สิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ มีการรักษาความสะอาดในชุมชน การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณจุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การเก็บ-ขน ขยะมูลฝอย การพัฒนาระบบท่อระบายน้ำ และระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชนได้อย่างมีคุณภาพ					
ความคุ้มค่า	11.3 ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมมีความสมดุล เป็นเมืองน่าอยู่ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน มีการจัดการขยะได้อย่างคุ้มค่า ไม่มีมลพิษที่รุนแรงในเขตเทศบาล (ขยะ น้ำเสีย มลพิษ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง)					
12. ด้านพัฒนาพื้นที่สาธารณะให้เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยว (สวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะ)						
ผลสัมฤทธิ์	12.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการดำเนินการจัดหา พัฒนา พื้นที่สีเขียว สวนสาธารณะให้เป็นสถานที่ออกกำลังกาย พักผ่อนหย่อนใจ และเป็น Land Mark ของเมือง รวมทั้งการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
คุณภาพ	12.2 พื้นที่สาธารณะมีการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงที่ได้มาตรฐานและน่าสนใจ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ ทางจักรยาน สวนสาธารณะ เกาะกลางถนน วงเวียนโป่งกลางตลาดริมน้ำขาว ตลาดสร้างสุข					
ความคุ้มค่า	12.3 ประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการพื้นที่สีเขียว สวนสาธารณะ แหล่งพักผ่อนหย่อนใจ และพื้นที่ที่เป็น Land Mark ของเมืองที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จัดไว้ เช่น การประดับตกแต่งไฟฟ้าสาธารณะ จุดเช็คอินช่วงเทศกาล วงเวียนโป่งกลาง พิพิธภัณฑ์ของดีเมืองกาฬสินธุ์ (หอศิลป์เมืองกาฬสินธุ์) ตลาดริมน้ำขาว ตลาดสร้างสุข					
13. ด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (การก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้า จราจร ทางเท้า ไฟฟ้า แสงสว่าง)						
ผลสัมฤทธิ์	13.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่เพียงพอกับความต้องการเกิดประโยชน์กับประชาชนในแต่ละชุมชน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้า ประปา					
คุณภาพ	13.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพ เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ไฟฟ้าแสงสว่าง					

ภารกิจการพัฒนา		ผลการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
ความคุ้มค่า	13.3 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ สวนสาธารณะ ไฟฟ้าแสงสว่าง ที่เหมาะสมตามระยะเวลา และประชาชนมีความปลอดภัยในการใช้ประโยชน์					
14. ด้านพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเอง (การส่งเสริมอาชีพ เพิ่มรายได้ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม การมีจิตอาสา)						
ผลสัมฤทธิ์	14.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการส่งเสริมอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประชาชนในชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนเป็นชุมชนเข้มแข็ง					
คุณภาพ	14.2 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์มีการพัฒนาชุมชน สร้างการมีจิตอาสา การมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองในชุมชน เช่น ผู้นำชุมชนเข้มแข็ง ชุมชนคัดแยกขยะในครัวเรือน ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล เป็นต้น					
ความคุ้มค่า	14.3 ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมกับเทศบาลส่งผลให้เป็นชุมชนให้เข้มแข็ง เกิดความสามัคคีที่ดีจากการจัดกิจกรรม เช่น กีฬาชุมชน					
15. ด้านการจัดเก็บภาษี (ทั่วถึง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้)						
ผลสัมฤทธิ์	15.1 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีการประเมินค่าภาษี และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง ทั่วถึง และเป็นธรรม					
คุณภาพ	15.2 ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจที่จะชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น					
	15.3 เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต เต็มใจให้บริการ ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด					
ความคุ้มค่า	15.4 เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สามารถใช้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงตามความต้องการของประชาชน					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวม

(ผลการปฏิบัติงาน 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็น/หัวข้อ	ผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด					
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือบริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อ่อนโยน การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหา					
5. ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

1. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์อย่างไร

[illegible]

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนการพัฒนา เราจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ร่วมกับเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ภาพการนำเสนอ และพัฒนาแบบสอบถามร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง



ภาพเตรียมตัวก่อนการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และสร้างความเข้าใจแก่นักศึกษาก่อนลงพื้นที่



ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ภาพการบันทึกข้อมูล



