



รายงานการวิจัย

การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกมลาไสย
อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากเทศบาลตำบลกมลาไสย

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	8
ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร.....	28
ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะ.....	30
ตารางที่ 4 สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลตำบลกมลาไสย.....	31
ตารางที่ 5 สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.).....	31
ตารางที่ 6 ข้อมูลการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	32
ตารางที่ 7 จำนวนประชากรจำแนกตามเพศ.....	39
ตารางที่ 8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตารางที่ 9 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2562.....	44
ตารางที่ 10 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2562 งานทะเบียน.....	45
ตารางที่ 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2562 งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....	48
ตารางที่ 12 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2562 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	51
ตารางที่ 13 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2562 งานสาธารณสุข.....	54
ตารางที่ 14 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ.....	57
ตารางที่ 15 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ	57
ตารางที่ 16 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลกมลาไสย.....	57

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกลาโฮย ประจำปี 2562 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกลาโฮย โดยประเมินจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1. การงานทะเบียน 2. การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4. งานสาธารณสุข เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลตำบลกลาโฮย โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่เข้ารับบริการในพื้นที่จำนวน 413 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มหาคำความถี่ และร้อยละ รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	178	43.1
หญิง	233	56.4
ไม่ระบุ	2	0.5
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.4
21 - 30 ปี	29	7.0
31 - 40 ปี	34	8.2
41 - 50 ปี	109	26.4
51 - 60 ปี	100	24.2
61 ปีขึ้นไป	131	31.7
3. อาชีพ	25	6.1
รับราชการ	62	15.0
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	92	22.3
เกษตรกร	46	11.1
แม่บ้าน	54	13.1
รับจ้าง/ลูกจ้าง	71	17.2
ว่างงาน/กำลังหางาน	53	12.8
อาชีพอิสระ	10	2.4
อื่น ๆ (ระบุ).....		

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลมลาไสย ประจำปี 2562 แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลมลาไสย โดยประเมินจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1. การงานทะเบียน 2. การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4. งานสาธารณสุข เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายในการพัฒนางานของเทศบาลตำบลมลาไสย โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่เข้ารับบริการในพื้นที่จำนวน 413 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มหาคำความถี่ และร้อยละ รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	178	43.1
หญิง	233	56.4
ไม่ระบุ	2	0.5
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.4
21 - 30 ปี	29	7.0
31 - 40 ปี	34	8.2
41 - 50 ปี	109	26.4
51 - 60 ปี	100	24.2
61 ปีขึ้นไป	131	31.7
3. อาชีพ		
รับราชการ	25	6.1
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	62	15.0
เกษตรกร	92	22.3
แม่บ้าน	46	11.1
รับจ้าง/ลูกจ้าง	54	13.1
ว่างงาน/กำลังหางาน	71	17.2
อาชีพอิสระ	53	12.8
อื่น ๆ (ระบุ).....	10	2.4

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	205	49.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	69	16.7
อนุปริญญา/ปวส.	63	15.3
ปริญญาตรี	36	8.7
สูงกว่าปริญญาตรี	28	6.8
ไม่ระบุ	10	2.4
	2	0.5
รวม	413	100

จากตารางที่ 8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 เป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 และไม่ระบุจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ว่างาน/กำลังหางาน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 มีอาชีพอาชีพอิสระ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 มีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 มีอาชีพรับราชการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และมีอาชีพอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 มีมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

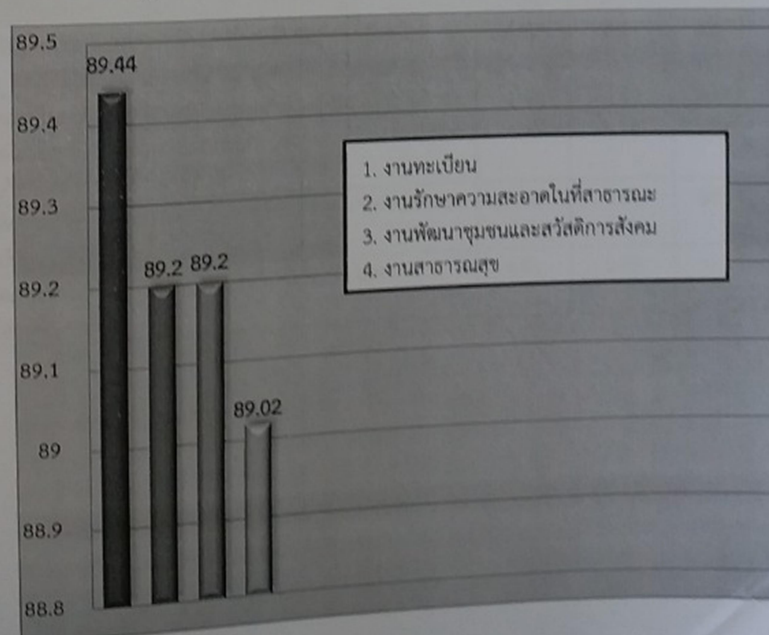
4.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกลาไย ประจำปีงบประมาณ 2562

ตารางที่ 9 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกลาไย ประจำปีงบประมาณ 2562

ประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกลาไย ประจำปีงบประมาณ 2562	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
1. งานทะเบียน	4.47	0.74	89.44	ดี
2. งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.46	0.77	89.18	ดี
3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.46	0.88	89.20	ดี
4. งานสาธารณสุข	4.45	0.78	89.03	ดี
เฉลี่ยรวม	4.46	0.76	89.21	ดี

จากตารางที่ 9 ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกลาไย ประจำปี 2562 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.21 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานทะเบียน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.44 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.74) รองลงมา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.88) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.18 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.77) และงานสาธารณสุข อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.03 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 3 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกลาไย



ตารางที่ 10 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2562 งานทะเบียน

งานทะเบียน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.70	90.97	ดีมาก
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.58	0.69	91.67	ดีมาก
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.53	0.66	90.61	ดีมาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.55	0.66	90.99	ดีมาก
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.52	0.74	90.46	ดีมาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.56	0.76	91.14	ดีมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.81	90.09	ดีมาก
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.55	0.80	90.94	ดีมาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.51	0.74	90.12	ดีมาก
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟัง ความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์	4.47	0.81	89.39	ดี
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.47	0.82	89.35	ดี
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการ นอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือบริการล่วงหน้า	4.53	0.88	90.65	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	0.74	88.66	ดี
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.42	0.69	88.47	ดี
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.69	89.49	ดี
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อม ในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.40	0.78	88.04	ดี
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.46	0.80	89.15	ดี
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.41	0.75	88.14	ดี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 90.97 ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานทะเบียนเป็นรายชื่อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เรื่องตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 91.14 ($\bar{X}$ = 4.56, S.D. = 0.76) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชัดแจ้ง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.99 ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.66) มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.61 ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.66) และถึงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 90.46 ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 90.09 ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณางานทะเบียนเป็นรายชื่อ พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.94 ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.80) รองลงมา มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 90.65 ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.88) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 90.12 ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = 0.74) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 89.39 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.81) และจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด คิดเป็นร้อยละ 89.35 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 88.66 ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณางานทะเบียนเป็นรายชื่อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.49 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.69) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชัดแจ้งข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 89.15 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.80) มีการต้อนรับที่สุภาพ อ่อนโยน การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.47 ($\bar{X}$ = 4.42, S.D. = 0.69) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 88.14 ($\bar{X}$ = 4.41, S.D. = 0.75) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 88.04 ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 88.07 ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณางานทะเบียนเป็นรายชื่อ พบว่า สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.06 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.66) รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 88.81 ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.67) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.14 ($\bar{X}$ = 4.41, S.D. = 0.73) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.80 ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = 0.69) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 87.70 ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.75) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 87.51 ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.78) และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.51 ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

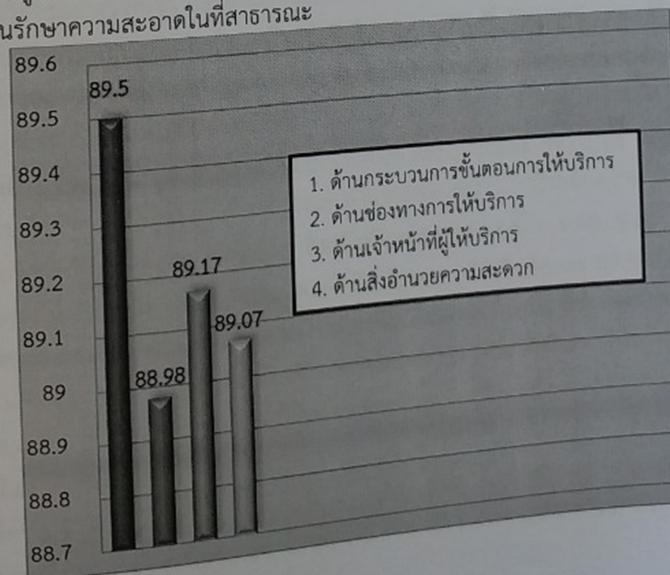
ตารางที่ 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2562
งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.48	0.77	89.50	ดี
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.51	0.81	90.27	ดีมาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.45	0.79	88.91	ดี
	4.40	0.78	88.09	ดี
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.49	0.74	89.78	ดี
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.52	0.74	90.46	ดีมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	0.82	88.98	ดี
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.46	0.80	89.20	ดี
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.45	0.79	88.96	ดี
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟัง ความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์	4.42	0.84	88.38	ดี
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.45	0.84	88.91	ดี
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการ นอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือบริการล่วงหน้า	4.47	0.86	89.44	ดี
	4.46	0.74	89.17	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อ่อนโยน การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.43	0.68	88.62	ดี
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.71	89.83	ดี
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อม ในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.47	0.77	89.39	ดี
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.50	0.73	90.07	ดีมาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.40	0.84	87.94	ดี

งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.45	0.78	89.07	ดี
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.45	0.76	89.01	ดี
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.40	0.74	87.94	ดี
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.46	0.75	89.20	ดี
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.48	0.84	89.64	ดี
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.43	0.80	88.62	ดี
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.48	0.82	89.59	ดี
เฉลี่ยรวม	4.46	0.77	89.18	ดี

จากตารางที่ 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลมลาไสย งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.18 ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณางานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดี โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.50 ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.77) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.17 ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.74) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.07 ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.78) และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.98 ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 5 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลมลาไสย งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ



ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 90.97 ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณางานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 90.46 ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.74) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 90.27 ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = 0.81) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 89.78 ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.74) มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.91 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.79) และ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.09 ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 88.98 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณางานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 89.44 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.86) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.80) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 88.96 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.79) จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด คิดเป็นร้อยละ 88.91 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.84) และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 88.38 ($\bar{X}$ = 4.42, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.17 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณางานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 90.07 ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.73) รองลงมา ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.83 ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.71) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 89.39 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.77) มีการต้อนรับที่สุภาพ อ่อนน้อม การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.62 ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.68) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 87.94 ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.07 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณางานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นรายข้อ พบว่า ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 89.64 ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.84) รองลงมา จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.59 ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.82) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.49 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.75) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.75) สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.01 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.76) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 88.62 ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.80) และความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.94 ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

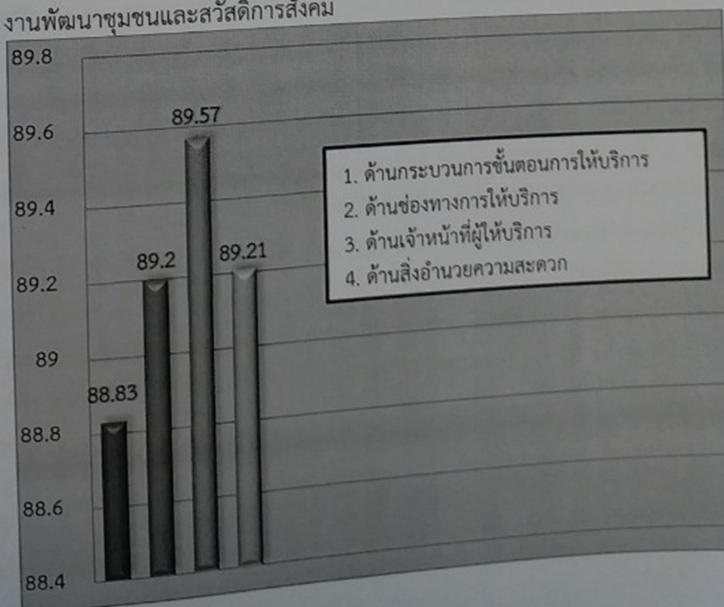
ตารางที่ 12 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2562
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.44	0.81	88.83	ดี
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.46	0.76	89.20	ดี
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.46	0.76	89.30	ดี
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.43	0.88	88.57	ดี
4. มีสิ่งลัดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.38	0.82	87.70	ดี
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.47	0.84	89.39	ดี
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.46	1.17	89.20	ดี
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.62	2.54	92.30	ดี
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.44	0.82	88.77	ดี
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์	4.37	0.88	87.31	ดี
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.44	0.82	88.77	ดี
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือบริการล่วงหน้า	4.44	0.80	88.86	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.77	89.57	ดี
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อ่อนโยน การมีมนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.73	90.90	ดีมาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.74	89.54	ดี
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.47	0.76	89.35	ดี
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา	4.46	0.78	89.25	ดี
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.44	0.86	88.81	ดี

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.46	0.78	89.21	ดี
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.42	0.79	88.38	ดี
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.50	0.73	89.93	ดีมาก
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.48	0.78	89.59	ดี
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.45	0.79	89.06	ดี
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.47	0.82	89.39	ดี
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.45	0.80	88.91	ดี
เฉลี่ยรวม	4.46	0.88	89.20	ดี

จากตารางที่ 12 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลมลาไสย งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดี โดย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.57 ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.77) รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.50 ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.77) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.21 ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.78) และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.83 ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 6 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลมลาไสย งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 88.83 ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายชื่อ พบว่า ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 89.39 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.84) รองลงมา มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.30 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.76) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.76) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.57 ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.88) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 87.70 ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 1.17) เมื่อพิจารณางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายชื่อ พบว่า รองลงมา มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.30 ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = 2.54) มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 88.86 ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.80) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 88.77 ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.82) จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด คิดเป็นร้อยละ 88.77 ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.82) และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 87.31 ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.88) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.57 ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นรายชื่อ พบว่า มีการต้อนรับที่สุภาพ อ่อนโยน การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.90 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.73) รองลงมา ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.54 ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.74) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 89.35 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.76) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 89.25 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.78) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 88.81 ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.21 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณางานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นรายชื่อ พบว่า ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.93 ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.73) รองลงมา ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.59 ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.78) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 89.39 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.82) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.78) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 89.06 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.79) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.91 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.80) และสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 88.38 ($\bar{X}$ = 4.42, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

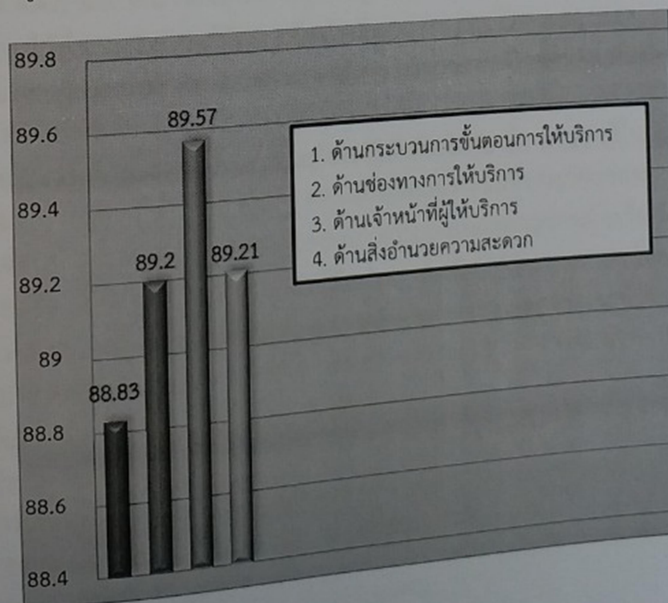
ตารางที่ 13 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2562
งานสาธารณสุข

งานสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความ แปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปล ความ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.41	0.80	88.14	ดี
2. มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.37	0.83	87.46	ดี
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.39	0.84	87.85	ดี
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.44	0.78	88.77	ดี
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.36	0.78	87.12	ดี
4.47	0.79	89.49	ดี	
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.45	0.82	88.98	ดี
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	4.38	0.80	87.70	ดี
3. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟัง ความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์	4.44	0.81	88.86	ดี
4. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.46	0.83	89.10	ดี
5. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการ นอกสถานที่ การบริการนอกเวลาหรือบริการล่วงหน้า	4.46	0.83	89.10	ดี
4.51	0.85	90.12	ดีมาก	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. มีการต้อนรับที่สุภาพ อ่อนโยน การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.49	0.77	89.81	ดี
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.79	89.35	ดี
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อม ในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	4.47	0.75	89.44	ดี
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหา	4.50	0.76	90.07	ดีมาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.51	0.75	90.12	ดีมาก
4.50	0.83	90.07	ดีมาก	

งานสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ความแปรปรวน (S.D.)	ร้อยละ	แปลความ
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.46	0.74	89.15	ดี
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.40	0.73	88.09	ดี
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.44	0.71	88.86	ดี
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.41	0.76	88.18	ดี
5. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.53	0.75	90.65	ดีมาก
6. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.52	0.74	90.46	ดีมาก
7. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.48	0.77	89.69	ดี
เฉลี่ยรวม	4.45	0.78	89.03	ดี

จากตารางที่ 13 การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลมลาไสย งานสาธารณสุขภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณางานสาธารณสุขเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดี โดย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.57 ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.77) รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.50 ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.77) ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.21 ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.78) และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.83 ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 7 แผนภูมิภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลมลาไสย งานสาธารณสุข



ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 88.83 ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณางานสาธารณสุขเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 89.39 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.84) รองลงมา มีความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.30 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.76) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.76) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.57 ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.88) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 87.70 ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 1.17) เมื่อพิจารณางานสาธารณสุข เป็นรายข้อ พบว่า รองลงมา มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.30 ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = 2.54) มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา หรือบริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 88.86 ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.80) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 88.77 ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.82) จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด คิดเป็นร้อยละ 88.77 ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.82) และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 87.31 ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.88) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.57 ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณางานสาธารณสุขเป็นรายข้อ พบว่า มีการต้อนรับที่สุภาพ อธิบายคดี การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.90 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.73) รองลงมา ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.54 ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.74) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 89.35 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.76) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 89.25 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.78) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 88.81 ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.21 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณางานสาธารณสุขเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.93 ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.73) รองลงมา ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.59 ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.78) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 89.39 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.82) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.78) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่แจ้งหรือบอกเกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 89.06 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.79) จุดหรือช่องทางในการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.91 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.80) และสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 88.38 ($\bar{X}$ = 4.42, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

ตารางที่ 14 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ

ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม		
• การจัดเก็บขยะ	3	33.33
• เจ้าหน้าที่ต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทุ่มเทกกับงาน	6	66.66
เฉลี่ยรวม	9	100

ตาราง 15 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม		
• เจ้าหน้าที่ไม่รับฟังความคิดเห็นของประชาชน	3	17.64
• ให้ปรับปรุงแก้ไขงานด้านการบริหารช่วยเหลือประชาชน (ความเป็นธรรมเสมอภาค)	5	29.41
• ปัญหาน้ำท่วมถนนและซอย	4	23.52
• ติดตาม ซ่อมแซมเสียงตามสาย	3	17.64
• การดูแลผู้พิการ และผู้สูงอายุ	2	11.76
เฉลี่ยรวม	17	100

ตาราง 16 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลกมลาไสย

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เทศบาลตำบลกมลาไสย	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม		
• การจัดระเบียบพนักงานให้มีความเสมอภาค	5	71.42
• ปรับปรุงชุดบริหาร ทั้งราชการประจำและการเมือง เข้าถึงยาก	2	28.57
เฉลี่ยรวม	7	100

บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

5.1 สรุป

ภาพรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีอาชีพเกษตรกรจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกมลาไสย ประจำปี 2562 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.21 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานทะเบียนอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.44 ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = 0.74) รองลงมา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.88) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.18 ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.77) และงานสาธารณสุข อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.03 ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2562 อยู่ในระดับดี ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 89.21 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 8 คะแนน ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลตำบลกมลาไสย มีศักยภาพสูงในการบริการที่ดี สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย ประกอบด้วยบุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่เป็นงานด้านการบริการอย่างเต็มที่จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจระดับมาก สอดคล้องกับ สุรพล เตียวตระกูล และ ศรดา สมพอง (2562) ได้กล่าวว่าเทศบาล ต้องมีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญ เพราะมีผลต่อรูปแบบการให้บริการ และมีผลต่อระบบการจัดบริการสาธารณะโดยการจัดบริการสาธารณะต้องเป็นประโยชน์ เหมาะสม คำนึงและเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรในพื้นที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Shelly (1975) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการเบื้องต้น ครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนขั้นตอนในการดูแลภายหลังการด้วย ซึ่งทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีทุกงานบริการ

อันประกอบด้วย 1. การงานทะเบียน 2. การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4. งานสาธารณสุข

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลมลาไสย มีความสอดคล้องกับแนวคิดข้างต้น คือ หากผู้ให้บริการใส่ใจ และสามารถสนองตอบความต้องการพื้นฐานได้ ประชาชนผู้รับบริการก็จะรู้สึกพึงพอใจ ตามตัวชี้วัดร้อยละของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ สุมาสี ชัยสุวรรณ (2550) ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อความต้องการการทำงานในทางบวกเพื่อทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ประโยชน์ตอบแทนทางวัตถุและทางจิตวิทยา ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการโดยแบ่งเป็นด้านเทคโนโลยี สถานที่ ทำเลที่ตั้ง พนักงานผู้ให้บริการ ระบบงาน และการให้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะด้านพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน

1. บำรุงรักษาถนนให้ดีๆ ปรับปรุงถนน ทำถนนไม่เรียบร้อย
2. ควรตรวจสอบระบบไฟฟ้าตามถนน และมุมต่างๆ

2. ข้อเสนอแนะด้านสร้างสมดุลของระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม

1. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนรถขยะไม่มาเก็บขยะ การวางถังขยะ ความสะอาดของชุมชน

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