



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลกมลาไสย
อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปี 2565

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2565 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,657 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 701 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.41 แยกเป็น 1. ด้านทะเบียน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.08 2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.26 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.80 4. ด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.49 เอกสารหน้า 1 ถึงหน้า 64

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกลาไสย อำเภอกลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) ด้านทะเบียน (2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) ด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกลาไสย อำเภอกลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.28$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบว่า ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79, S.D.=.29$) รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.30$) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.32$) และงานบริการด้านทะเบียนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.19$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลกลาไสย มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลกลาไสย ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลกลาไสย อำเภอกลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกลาไสย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กับเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรีและคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กันยายน 2565

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบการประเมินผล	6
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	9
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	9
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	9
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.6 ลักษณะของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	13
2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	13
2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	13
2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	15
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลกมลาไสย	16
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	27
3.3 กระบวนการประเมินผล	28
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	28

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.8 การนำเสนอข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านทะเบียน	37
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	43
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	48
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข	53
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาล ตำบลกมลาไสย	59
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	61
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	61
5.2 สรุปผล	61
5.3 อภิปรายผล	62
5.4 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	32
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	33
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	34
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	35
ตารางที่ 5	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านทะเบียน ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	37
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านทะเบียน ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	38
ตารางที่ 7	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านทะเบียน ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
ตารางที่ 8	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านทะเบียน ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	40
ตารางที่ 9	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านทะเบียน ทั้ง 4 ด้าน	41
ตารางที่ 10	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	43
ตารางที่ 11	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	44
ตารางที่ 12	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45
ตารางที่ 13	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	46
ตารางที่ 14	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	48
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	49
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	52
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	53
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	54
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม ด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน	57
ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลกลาไสย	59

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	32
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	33
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	34
ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	36
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านทะเบียน ทั้ง 4 ด้าน	42
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน	47
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	52
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน	58
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์	60

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัดเทียมและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีด

ความสามารถขององค์กรปกครองท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น ไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 – 55)

นอกจากความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิด

ความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และ

ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการท้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานราชการในองค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลกมลาไสย จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในภูมิภาค จึงได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลกมลาไสย ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการ 4 งาน ของเทศบาลตำบลกมลาไสย ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกมลาไสย รวม 4 ด้าน ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านทะเบียน
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อประเมินองค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ของข้าราชการ พนักงานเทศบาล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประเมินความพึงพอใจในผลงานที่ปรากฏ 4 ด้าน ดังนี้

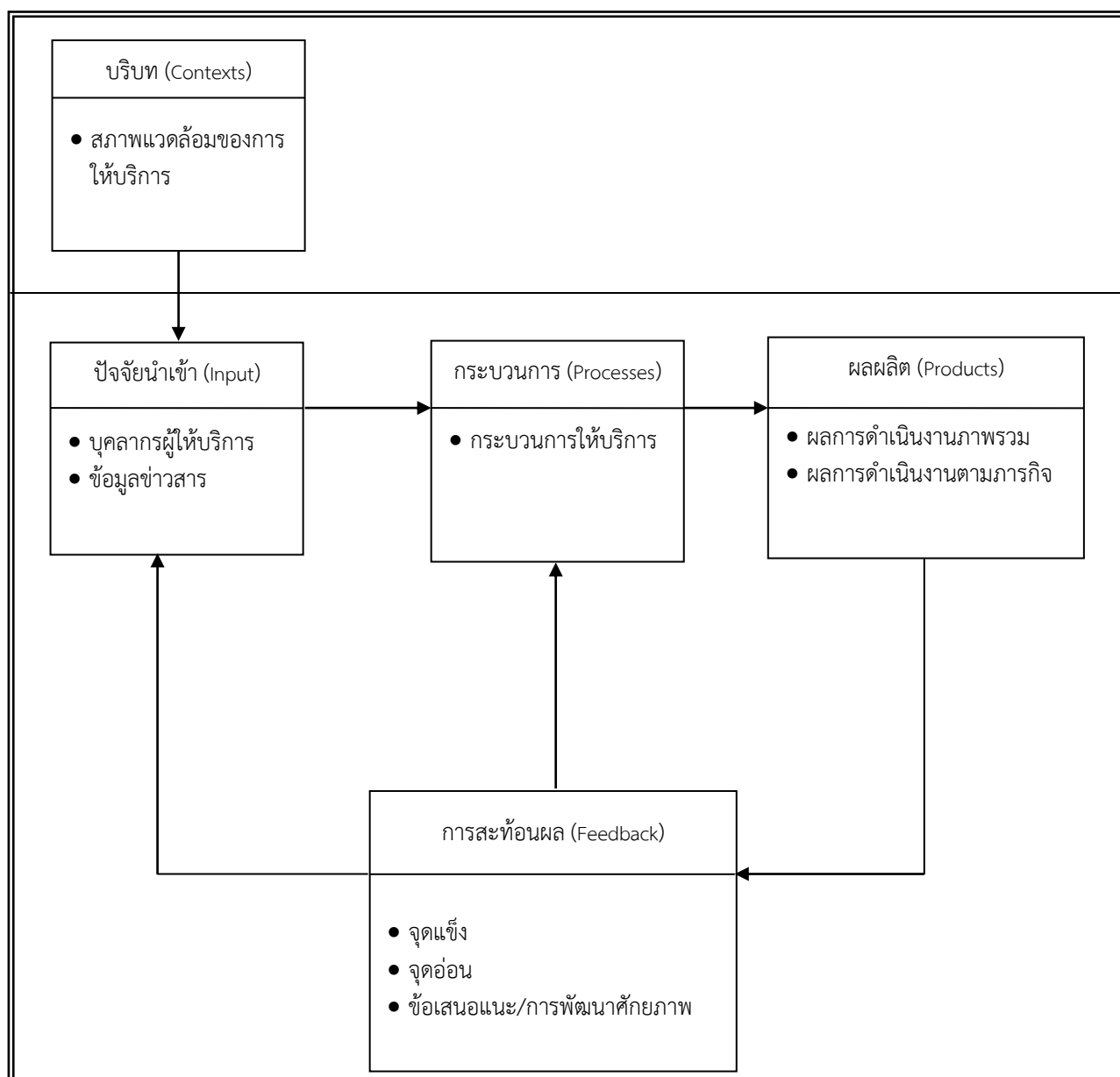
- 1.1 ด้านทะเบียน
- 1.2 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 1.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.4 ด้านสาธารณสุข

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 9,657 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 701 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี 2565
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกมลาไสย ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ ทต ” หมายถึง เทศบาลตำบล
5. “ เทศบาลตำบลกมลาไสย ” หมายถึง เทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

บทที่ 2

แนวความคิดติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
3. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
4. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ลักษณะของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
7. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
8. ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
9. ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
10. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลกมลาไสย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กู๊ด (Good.1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลส์ดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff.1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman.1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนี้อาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

สุโท เจริญสุข (2519 : 23) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548)

2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน
2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ.2548 มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่

4 มีนาคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 9 ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2548) ดังนี้

1. การขจัดความยากจน
2. การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
3. การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้
4. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
6. การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7. การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
8. การรักษาความมั่นคงของรัฐ
9. การรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรงมี 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การขจัดความยากจน 2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การขจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถขจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าหมายประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวานแก่งจนที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคม ในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาค้นให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย ได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

2.5.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

เพื่อให้การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สมดุลและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน องค์ความรู้ นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการและการค้า เป็นต้น

2.5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพฟื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากระบบการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์การพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย

โดยสรุป จากหลักการแนวทางการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผสมกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ ชี้วัดตามแนวทางของ ก.พ.ร. ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวกความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตต่อไป

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 บัญญัติให้เทศบาลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองโดยจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดกรอบยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจและจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด และกลุ่มจังหวัดแผนพัฒนาอำเภอ แผนชุมชน และนโยบายของผู้บริหาร

การจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น จึงเป็นการกำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นที่มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ของท้องถิ่นในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดผลที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายนโยบายที่ผู้บริหารท้องถิ่นได้กำหนดและนำเสนอไว้ต่อประชาชนก่อนกระบวนการเลือกตั้ง แต่อย่างไรก็ตามในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นจะไม่สามารถบรรลุผลได้อย่างยั่งยืนหากขาดการบูรณาการกับยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด และยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่จังหวัดในภาพรวม ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาที่ตอบสนองต่อปัญหา หรือศักยภาพในบางประเด็นที่จะต้องอาศัยการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับ

ดังนั้น เพื่อเป็นการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดทำ “ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำ

แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548”ขึ้น โดยได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรเองเป็น 2 ประเภท คือ

1. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาระยะยาว

2. แผนพัฒนาสามปี เป็นแผนพัฒนาแบบหมุนเวียน (Rolling Plan) ที่ต้องมีการทบทวนและจัดทำทุกปี ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย เทศบาลตำบลกมลาไสย ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาประสานการพัฒนาท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อความสอดคล้องสนับสนุนแนวทางการดำเนินงานจังหวัดแบบบูรณาการ

2.6 ลักษณะของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนา เป็นการแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายที่จะดำเนินการพัฒนาในอนาคต โดยแผนดังกล่าวสอดคล้องกับแผนเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ และนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น

2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

1) เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารงานของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2) เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาที่ตอบสนองต่อปัญหาความต้องการของประชาชนในภาพรวมและสอดคล้องกับสภาพพื้นที่อย่างแท้จริง

3) เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาในระยะกลาง และเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีและเป็นกรอบแนวทางในการคาดการณ์หรือมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต

4) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นภายในจังหวัดระหว่างเทศบาลตำบลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

5) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนากุศลกร พัฒนาคุณภาพ สาธารณูปโภค และการบริหารการจัดการที่ดี

6) เพื่อแสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาลแผนพัฒนาจังหวัด และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น

2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ได้กำหนดวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำ แก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ประชุมชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผน แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการ คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น จัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็นการพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้องตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อนำมา กำหนดแนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยนำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงาน ต่างๆ และข้อมูลในแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาของแต่ละประเภทได้อย่าง สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 2 ทบทวนการจัดทำแผน

ทบทวนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยพิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาว่าควรปรับปรุง แก้ไขหรือคงไว้ในประเด็นใดเพื่อจัดทำเป็นแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนา

ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนา

1.) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ควรจัดเก็บควรเป็นข้อมูลที่มีความครอบคลุมและทันสมัย ประกอบด้วย ข้อมูลประชากร อาชีพ รายได้ สุขภาพ การศึกษา ทรัพยากร การคมนาคมขนส่ง การพาณิชย์ การ ลงทุน อุตสาหกรรม และข้อมูลงบประมาณ เป็นต้น

2.) การรวบรวมปัญหาสำคัญของท้องถิ่น

เพื่อจะนำมาใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อแก้ไขปัญหา และจะต้องนำแผน ชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น

ในขั้นตอนนี้ ประกอบด้วยกิจกรรม ๒ กิจกรรม คือ

1.) การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) การพัฒนาท้องถิ่น

ซึ่งเป็นถ้อยแถลงที่ระบุถึงสภาพการณ์ในอนาคตอันเป็น “จุดหมาย” ที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า

2.) การกำหนดภารกิจหลัก หรือพันธกิจ (Mission) ในการพัฒนาท้องถิ่น

เป็นการกำหนดสิ่งที่ท้องถิ่นจะต้องทำ โดยจะเกิดขึ้นหลังจากที่ทราบว่าท้องถิ่น ต้องการอะไร และเป็นอะไรในอนาคต ดังนั้น พันธกิจ จึงเป็นถ้อยแถลงที่แสดงถึงลักษณะหรือขอบข่าย ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวกับลักษณะการบริหารและการจัดการบริหาร สาธารณะ รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรหรือภาพลักษณ์ที่ต้องการนำเสนอ

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป็นการกำหนดขอบเขตหรือประเภทของกิจกรรมที่ควรค่าแก่การดำเนินงานทั้งใน ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะก่อให้เกิดการ พัฒนาที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์การพัฒนาท้องถิ่น

เป็นการกำหนดผลสำเร็จที่ต้องการ โดยดำเนินการหลังจากที่ทราบภารกิจหลักที่ท้องถิ่นจะต้องทำแล้ว ซึ่งวัตถุประสงค์จำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ วัตถุประสงค์โดยรวมของท้องถิ่น และ วัตถุประสงค์เฉพาะส่วนหรือเฉพาะเรื่อง

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา

ขั้นตอนนี้สามารถจัดทำได้เมื่อได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจหลัก วัตถุประสงค์ และยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยอาศัยพื้นฐานการวิเคราะห์ SWOT ดังนั้น ขั้นตอนนี้จึงเป็นการแสดงแนวคิดหรือวิธีการที่ท้องถิ่นจะไปถึงจุดหมายที่ต้องการได้อย่างไร

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น

เป็นการกำหนดปริมาณหรือสิ่งที่ต้องการให้บรรลุในแต่ละแนวทางการพัฒนา โดยมีเงื่อนไขเรื่องเวลาที่ต้องการทำ ปริมาณที่ต้องการ คุณภาพ สถานที่ ความเป็นไปได้ ซึ่งจะสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จเพื่อใช้ในการบวกรวดการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของแผนได้

ขั้นตอนที่ 9 การอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1-8 มาจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อพิจารณาและปรับปรุง ก่อนนำเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเพื่ออนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

เพื่อให้เทศบาลตำบลกมลาไสย จะได้มีกรอบในการกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนา ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้มุ่งสู่สถานการณ์อันพึงประสงค์ได้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บังเกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เทศบาลตำบลกมลาไสย มีความเจริญก้าวหน้าดังต่อไปนี้

- 1) ท้องถิ่นมีจุดมุ่งหมายและแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน
- 2) ท้องถิ่นสามารถจัดสรรและบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ผู้บริหารบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

มีประสิทธิภาพ

- 4) แนวทางพัฒนาเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน และมีชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนา

- 5) สามารถกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาได้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลกมลาไสย เป็นการกำหนดทิศทางในการพัฒนาระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561-2565) ภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาคม เพื่อเป็นทิศทางในการพัฒนาที่ทำให้การดำรงชีวิตของประชาชนมีความสุข ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่สิ่งเหล่านี้จะบรรลุตามเป้าหมายได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกๆ ฝ่าย ในการที่จะนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างมีระบบ

2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลกลาไสย

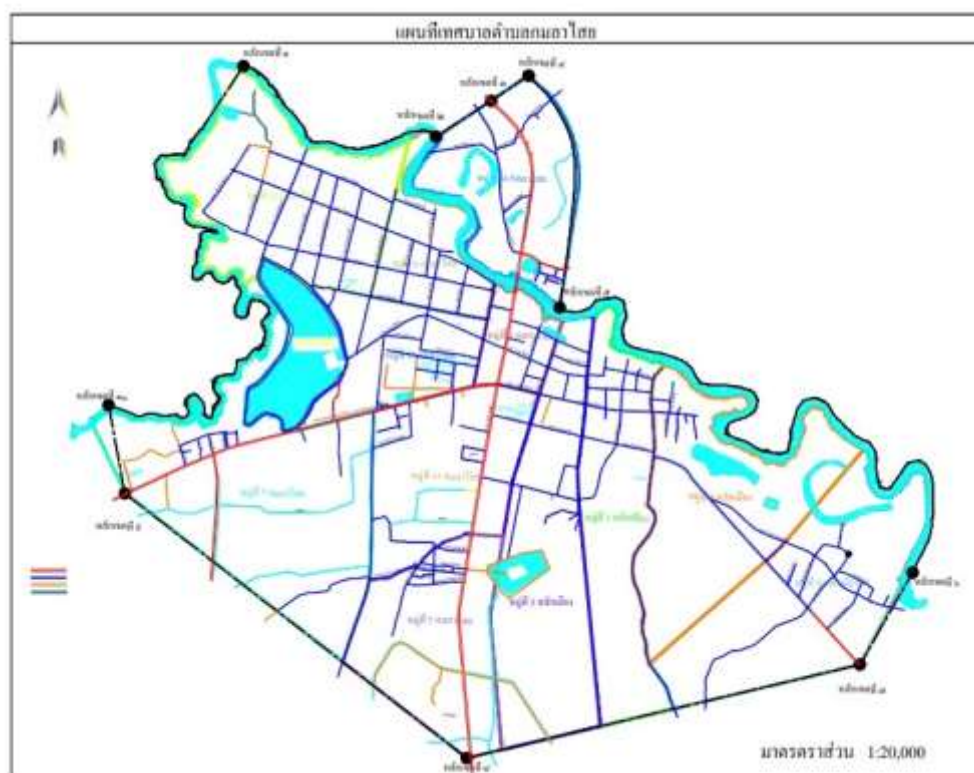
1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เทศบาลตำบลกลาไสย เดิมเป็นสุขาภิบาล จัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งสุขาภิบาลกลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกาศ ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2498 และได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบล โดยพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะ สุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 โดยมีผลเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ห่างจากจังหวัดกาฬสินธุ์ ประมาณ 13 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 525 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 15.025 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 9,390.62 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลกลาไสยและเทศบาลตำบลหลักเมือง
ทิศใต้	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลกลาไสยและเทศบาลตำบลหลักเมือง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเทศบาลตำบลหลักเมือง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลกลาไสย

แผนที่เขตเทศบาลตำบลกลาไสย



1.2 สภาพภูมิประเทศ

สภาพทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำ ลักษณะดินร่วนปนทราย มีแม่น้ำไหล ผ่าน 2 สาย คือ แม่น้ำปาว และลำน้ำดอกไม้ มีปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ยตลอดปี 105.08 มิลลิเมตร

1.3 สภาพภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศสูงสุดเฉลี่ยตลอดปี 35.2 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ยตลอดปี 18.3 องศาเซลเซียส อุณหภูมิโดยเฉลี่ย ตลอดปี 26.75 องศาเซลเซียส ภูมิอากาศมี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง พฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึงกุมภาพันธ์

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง ประกอบด้วย 2 ตำบล 12 ชุมชน ดังนี้

ตำบลหลักเมือง		รายชื่อผู้ใหญ่/กำนัน		ประธานคณะกรรมการพัฒนาชุมชน	
ม.1	ชุมชนในเมือง	นายอรรถชัย	พลชัย	นางอัมพร	ภาโนมัย
ม.2	ชุมชนคุ้มใต้	กำนันธวัชชัย	ศรีชัดเค้า	นายนิยม	สุขภิบาล
ม.3	ชุมชนกุดกว้าง-หนองโก	นางอรดี	สงวนตระกูล	นางสาวอภิญญา	เป้าจันทาร
ม.5	ชุมชนโนนสว่าง	นายปริญญญา	จันทร์เพ็ชร	นางพรรณณี	ภูปา
ตำบลกมลาไสย		รายชื่อผู้ใหญ่/กำนัน		ประธานคณะกรรมการพัฒนาชุมชน	
หมู่ที่ 1	ชุมชนในเมือง	นางสังเวียน	ไสยเรือง	นางสังเวียน	ไสยเรือง
หมู่ที่ 4	ชุมชนวังหิน	น.ส.ณิรณัฐ	ศรีกมล	นายประชวน	เป้าจันทาร
หมู่ที่ 5	ชุมชนสระบัว	นางวนิดา	ดอนสามารถ	นางพรรณณี	ดอนหัวบ่อ
หมู่ที่ 7	ชุมชนน้ำจั้น	กำนันสมศักดิ์	วิชะพล	นายสุพจน์	สนุ่นไพบูลย์
หมู่ที่ 11	ชุมชนดอนสวรรค์	นายฉัตรมงคล	พลวิจิตร	นางชไมพร	พลวิจิตร
หมู่ที่ 12	ชุมชนปากน้ำ	นายบุญชิต	โสตามรรค	นายวินิจ	นามมนตรี
หมู่ที่ 14	ชุมชนปากปาว	นายสมศักดิ์	ฉายจอมพล	นางสาวพรรณณี	ฉายจอมพล
หมู่ที่ 15	ชุมชนเมืองใหม่	นายธีระวัชร	สุนทรไชย	นางสุภาสนา	ศรีบุญลือ

2.2 การเลือกตั้ง เทศบาลตำบลกมลาไสย ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลกมลาไสย ทั้งเขตเทศบาลเป็น 1 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น 2 เขต ดังนี้

1. เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 ตำบลหลักเมือง

หมู่ที่ 1 ตำบลหลักเมือง

หมู่ที่ 2 ตำบลหลักเมือง

หมู่ที่ 3 ตำบลหลักเมือง

หมู่ที่ 5 ตำบลหลักเมือง

หมู่ที่ 1 ตำบลกมลาไสย

หมู่ที่ 11 ตำบลกมลาไสย

2. เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย

หมู่ที่ 4 ตำบลกมลาไสย

หมู่ที่ 4 ตำบลกมลาไสย

หมู่ที่ 5 ตำบลกมลาไสย

หมู่ที่ 7 ตำบลกมลาไสย

หมู่ที่ 12 ตำบลกมลาไสย

หมู่ที่ 14 ตำบลกมลาไสย

หมู่ที่ 15 ตำบลกมลาไสย

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบล	ชื่อชุมชน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)			หมายเหตุ
			ชาย	หญิง	รวม	
หลักเมือง	ม.1 ชุมชนในเมือง	435	617	713	1330	
	ม.2 ชุมชนคุ้มใต้	288	438	475	913	
	ม.3 ชุมชนกุดกว้าง-หนองโก	349	378	424	802	
	ม.5 ชุมชนโนนสว่าง	200	344	394	738	
กมลาไสย	ม.1 ชุมชนในเมือง	379	212	218	430	
	ม.4 ชุมชนวังหิน	332	506	564	1070	
	ม.5 ชุมชนสระบัว	260	407	414	821	
	ม.7 ชุมชนน้ำจั้น	252	380	435	815	
	ม.11 ชุมชนดอนสวรรค์	398	283	354	637	
	ม.12 ชุมชนปากน้ำ	312	488	545	1033	
	ม.14 ชุมชนฟากปาว	178	237	258	495	
	ม.15 ชุมชนเมืองใหม่	317	269	304	573	
รวม		3,700	4,559	5,098	9,657	

ข้อมูล ณ 1 ตุลาคม 2564

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
ประชากรวัยเด็ก	706	641	อายุ 1 – 14 ปี
ประชากรเยาวชน	237	241	อายุ 15 - 18 ปี
ประชากรวัยทำงาน	2,766	3,029	อายุ 19 - 59 ปี
ประชากรผู้สูงอายุ	791	1,161	อายุ 60 - 100 ปี
รวม	4,500	5,072	รวมทั้งสิ้น

ข้อมูล ณ 1 ตุลาคม 2564

4. สถานภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

4.1.1 ข้อมูลสถานศึกษาในสังกัด (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 4 แห่ง ได้แก่

ระดับการจัด การศึกษา	สถานศึกษาในสังกัด										หมายเหตุ
	อบ.1	อบ.2	อบ.3	ป.1	ป.2	ป.3	ป.4	ป.5	ป.6	รวม	
ศูนย์วัดปฐมเกษาราม	26	37	26	-	-	-	-	-	-	89	
ศูนย์วัดสระบัวราษฎร์ประดิษฐ์	1	6	6	-	-	-	-	-	-	13	
ศูนย์วัดท่ามาลานที	2	8	5	-	-	-	-	-	-	15	
ศูนย์วัดโพธิ์โนนสว่าง	8	7	2	-	-	-	-	-	-	17	
ร.ร.อนุบาลเทศบาลตำบลกมลาไสย	26	28	33	20	18	14	11	14	7	171	
รวม	63	86	72	20	18	14	11	14	7	305	

ข้อมูลประจำปีการศึกษา 2565

4.1.2 ข้อมูลสถานศึกษานอกสังกัดภายในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย 7 แห่ง ได้แก่

ลำดับที่	สถานศึกษา	ที่ตั้ง	หมายเหตุ
1	โรงเรียนกมลาไสย เปิดสอนระดับมัธยมศึกษา1-6	ม.15 ตำบลกมลาไสย	
2	โรงเรียนพิพัฒนราษฎร์บำรุง เปิดสอนระดับ ปฐมวัย – ประถมศึกษาปีที่ 6	ม.1 ตำบลกมลาไสย	
3	โรงเรียนน้ำจั้นราษฎร์บำรุง เปิดสอนระดับ ปฐมวัย – ประถมศึกษาปีที่ 6	ม.7 ตำบลกมลาไสย	
4	โรงเรียนปากน้ำราษฎร์บำรุง เปิดสอนระดับ ปฐมวัย – ประถมศึกษาปีที่ 6	ม.12 ตำบลกมลาไสย	
5	โรงเรียนอนุบาลบ้านเย็น เปิดสอนระดับปฐมวัย	ม.15 ตำบลกมลาไสย	สถานศึกษาเอกชน
6	โรงเรียนบ้านเย็นศึกษา เปิดสอนระดับ ประถมศึกษาปีที่ 1-6	ม.7 ตำบลกมลาไสย	สถานศึกษาเอกชน
7	โรงเรียนอนุบาลปิยวรรณ เปิดสอนระดับปฐมวัย – ประถมศึกษาปีที่ 6	ม.15 ตำบลกมลาไสย	สถานศึกษาเอกชน

4.2 สาธารณสุข การบริการด้านสาธารณสุขในเขตเทศบาล

โรงพยาบาล 1 แห่ง

คลินิกแพทย์ 5 แห่ง

ร้านขายยาที่มีเภสัชกร 5 แห่ง

4.3 อาชญากรรม (ไม่มี)

4.4 ยาเสพติด (ไม่มี)

4.5 การสังคมสงเคราะห์ เทศบาลตำบลกมลาไสยได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
5. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง , ผู้ยากจน

ตาราง การให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา คนพิการ ในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ประเภท	จำนวนผู้ได้รับการช่วยเหลือ (ราย)	จำนวนเงิน(บาท/ปี)
ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ	1,538	12,190,800
คนพิการ	333	3,223,200
ผู้ติดเชื้อ HIV	5	30,000
รวม	1,658	15,444,000

(ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ.2564)

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

จำนวนถนนลูกรัง	12	สาย
จำนวนถนนดิน	-	สาย
จำนวนถนนลาดยาง	3	สาย
จำนวนถนนคอนกรีต	93	สาย

5.2 สะพาน

จำนวนสะพานคอนกรีต	1	แห่ง
จำนวนสะพานเหล็ก	-	แห่ง
จำนวนสะพานไม้	1	แห่ง

5.3 การไฟฟ้า

รับผิดชอบและดำเนินการโดยสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาย่อยอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

5.4 การประปา

ระบบการผลิตประปาที่ให้บริการชุมชนในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย โดยสถานีผลิตน้ำกมลาไสย (บ้านน้ำจั้น) การประปาสวนภูมิกาสภากาฬสินธุ์

5.5 โทรศัพท์

ในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสยมีโทรศัพท์สาธารณะใช้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ แต่ในปัจจุบันประชาชนนิยมใช้สมาร์ตโฟนมากขึ้น

5.6 ไปรษณีย์ หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง

1. ไปรษณีย์ไทย จำนวน 1 แห่ง
2. บริการขนส่งด่วนเอกชน 2 แห่ง (Kerry Express , Flash Express)

6. สภาพเศรษฐกิจ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 80 และทางด้านการค้าขายประมาณร้อยละ 20 ลักษณะชุมชนเป็นครอบครัวเกษตรกรรม วิถีชาวบ้าน ชุมชนชนบทความเป็นอยู่แบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เทศบาลตำบลกมลาไสย มีสถานที่ผลิตสินค้าและบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานีน้ำมัน/ปั้ม	2 แห่ง
2. ตลาดสด (เช้า)	1 แห่ง
3. ตลาดสด (เย็น)	1 แห่ง
4. ธนาคาร	3 แห่ง
5. ที่ทำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1 แห่ง
6. ที่ทำการประปาส่วนภูมิภาค	1 แห่ง
7. โรงฆ่าสัตว์	1 แห่ง
8. โรงเรียนเอกชน	2 แห่ง
9. คลินิก	5 แห่ง

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของชุมชน มีการใช้ที่ดินเพื่อการเกษตร 3,093 ไร่

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร มีการปลูกข้าว พืชผัก และผลไม้ สัตว์ที่เลี้ยงมากได้แก่ เป็ด ไก่ สุกร โค กระบือ และมีการประมงจากแหล่งน้ำธรรมชาติที่มีอยู่ใกล้การเกษตรในเขตเทศบาล

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตรและการอุปโภค – บริโภค

1. จำนวนแม่น้ำที่ไหลผ่าน	2	สาย
2. จำนวน ห้วย/หนอง/คลอง/บึง	14	แห่ง/สาย
3. จำนวนบ่อน้ำตื้นสาธารณะ	4	แห่ง/สาย
4. จำนวนแหล่งน้ำอื่นๆ	2	แห่ง

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา ประชากรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลนับถือศาสนาพุทธ มีวัดดังนี้

ลำดับ	วัด	ที่ตั้ง
1	วัดปฐมเกษาราม	ชุมชนในเมือง หมู่ที่ 1 ตำบลหลักเมือง
2	วัดป่าแพ่งศรีเมือง	ชุมชนคุ้มใต้ หมู่ที่ 2 ตำบลหลักเมือง
3	วัดเกษมาคม	ชุมชนกุดกว้าง-หนองโก หมู่ที่ 3 ตำบลหลักเมือง
4	วัดโพธิ์โนนสว่าง	ชุมชนโนนสว่าง หมู่ที่ 5 ตำบลหลักเมือง
5	วัดชัยมงคล	ชุมชนในเมือง หมู่ที่ 1 ตำบลกมลาไสย
6	วัดสระบัวราษฎร์ประดิษฐ์	ชุมชนสระบัว หมู่ที่ 5 ตำบลกมลาไสย
7	วัดท่ามาลานที	ชุมชนน้ำจั้น หมู่ที่ 7 ตำบลกมลาไสย
8	วัดอโนมานที	ชุมชนปากน้ำ หมู่ที่ 12 ตำบลกมลาไสย

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

ช่วงเดือน	งานประเพณี
มกราคม	ประเพณีขึ้นปีใหม่
เมษายน	ประเพณีสงกรานต์
มิถุนายน	บวงสรวงศาลหลักเมือง , ประเพณีบุญบั้งไฟ
กรกฎาคม	ประเพณีแห่เทียนพรรษา
กันยายน	ประเพณีแข่งขันเรือยาว
พฤศจิกายน	ประเพณีลอยกระทง

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

- มีแม่น้ำที่ไหลผ่าน 2 สาย ได้แก่ ลำน้ำป่า และ ลำน้ำดอกไม้
- ห้วย/หนอง/คลอง/บึง 14 แห่ง/สาย

10. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

จำนวนสถานที่กำจัดขยะ 8 ไร่ 2 งาน ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 4 บ้านบึงไฮ ตำบลหลักเมือง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ปริมาณขยะในเขตเทศบาล 8 ตัน/วัน ปริมาณขยะที่กำจัด 8 ตัน/วัน โดยวิธีฝังกลบ

12. ข้อมูลการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ปี 2562		ปี 2563		ปี 2564	
	จำนวน (ครั้ง)	มูลค่าความ เสียหาย	จำนวน (ครั้ง)	มูลค่าความ เสียหาย	จำนวน (ครั้ง)	มูลค่าความ เสียหาย
เพลิงไหม้อาคาร	-	-	-	-	-	-
เพลิงไหม้หญ้า	4	-	2	-	4	-
อุทกภัย	-	-	-	-	-	-
วาตภัย	2	30,000	-	-	2	35,000

รถดับเพลิง 1 คัน

รถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์ 1 คัน

ถังดับเพลิงชนิดผงเคมีแห้ง 140 ถัง

สมาชิก อปพร. 10 คน

การฝึกซ้อม/ทบทวน สมาชิก อปพร. 2 ครั้ง/ปี

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมิน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบโดยการสุ่มหมู่บ้าน (Simple Random Sampling) จำนวนร้อยละ 50 ของหมู่บ้านหรือชุมชนในเขตรับผิดชอบ การกำหนดตัวอย่าง (Sample size) ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานค่า 5 ระดับ จำนวน 64 ข้อ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 16 ข้อ (4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบล ตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\bar{X}$ หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 \dots X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ
$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ

ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มา เทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 5	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	ไม่เก็ยร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.5	ไม่เก็ยร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.25	ไม่เก็ยร้อยละ 85	7
มากกว่า 4	ไม่เก็ยร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.75	ไม่เก็ยร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.5	ไม่เก็ยร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.25	ไม่เก็ยร้อยละ 65	3
มากกว่า 3	ไม่เก็ยร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เก็ยร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบล
กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขต
รับผิดชอบ จำนวน 701 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึง
พอใจของประชาชน ในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน 4
ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านทะเบียน
- 2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) ด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านทะเบียน
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข
- ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ
เทศบาลตำบลกมลาไสย

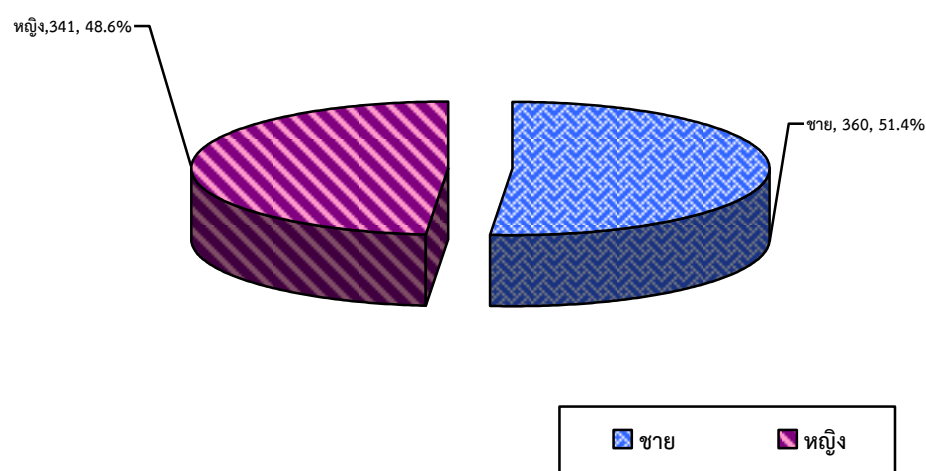
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	360	51.36
เพศหญิง	341	48.64
รวม	701	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลกมลาไสย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 701 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.36 รองลงมา คือเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.64



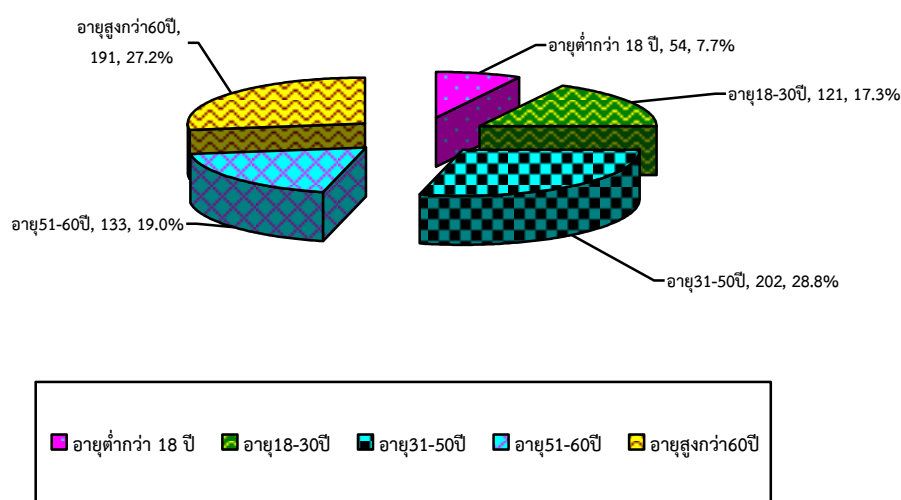
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	54	7.70
อายุ 18 – 30 ปี	121	17.26
อายุ 31 - 50 ปี	202	28.82
อายุ 51 – 60 ปี	133	18.97
อายุสูงกว่า 60 ปี	191	27.25
รวม	701	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลกมลาไสย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 701 คน ส่วนใหญ่ อายุ 31 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.82 รองลงมาคือ อายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.25 และต่ำสุด คือ ต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.70



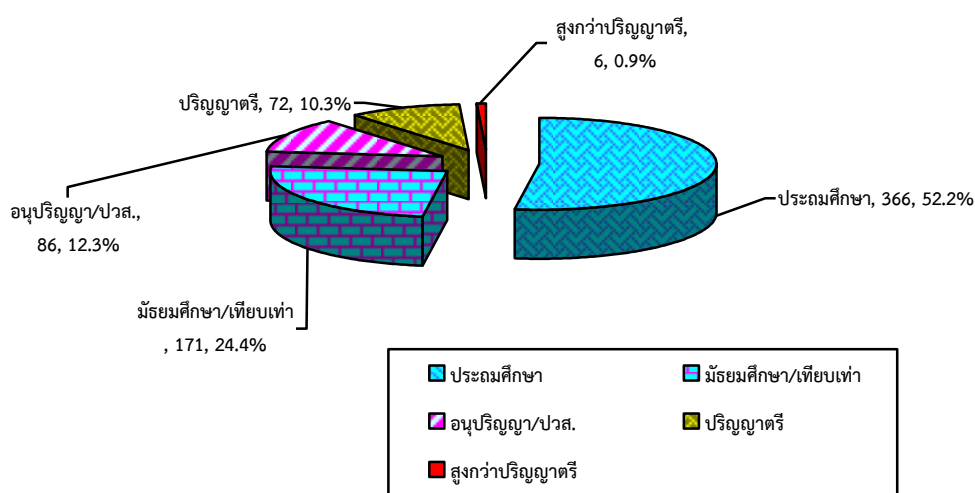
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	366	52.21
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	171	24.39
อนุปริญญา/ปวส.	86	12.27
ปริญญาตรี	72	10.27
สูงกว่าปริญญาตรี	6	0.86
รวม	701	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลกมลาไสย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 701 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.21 รองลงมา คือ การศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.39 และต่ำสุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.86



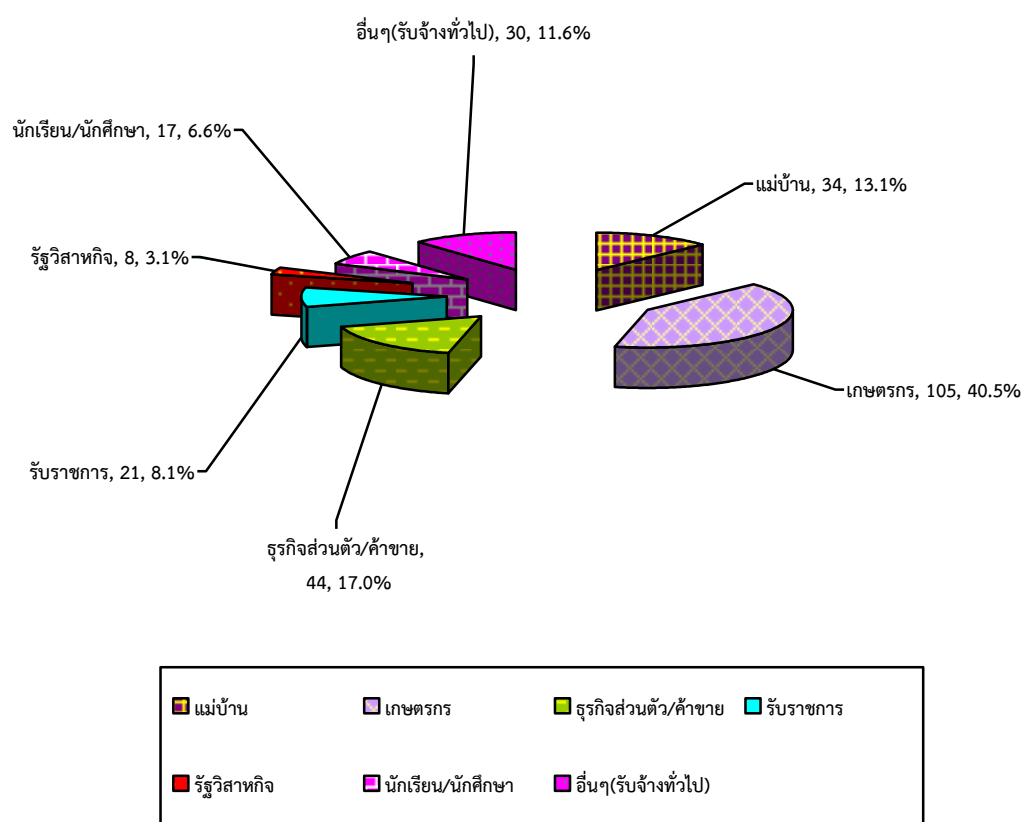
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	194	27.68
เกษตรกร	302	43.08
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	56	7.99
รับราชการ	28	3.99
รัฐวิสาหกิจ	3	0.43
นักเรียน/นักศึกษา	72	10.27
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	46	6.56
รวม	701	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลกมลาไสยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 701 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 43.08 รองลงมาคือ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 27.67 และต่ำสุด คือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.43



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	96.80	4.84	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.80	4.74	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	94.40	4.72	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	94.60	4.73	.75	มากที่สุด
โดยรวม	95.15	4.76	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.42$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{x}=4.84, S.D.=.66$)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	.62	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	94.00	4.70	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.05	4.75	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.35$) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยพบว่า มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00 ($\bar{x}=4.80, S.D.=.55$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.60	4.78	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	95.60	4.78	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.80	4.79	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	94.60	4.73	.62	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.35$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79, S.D.=.65$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

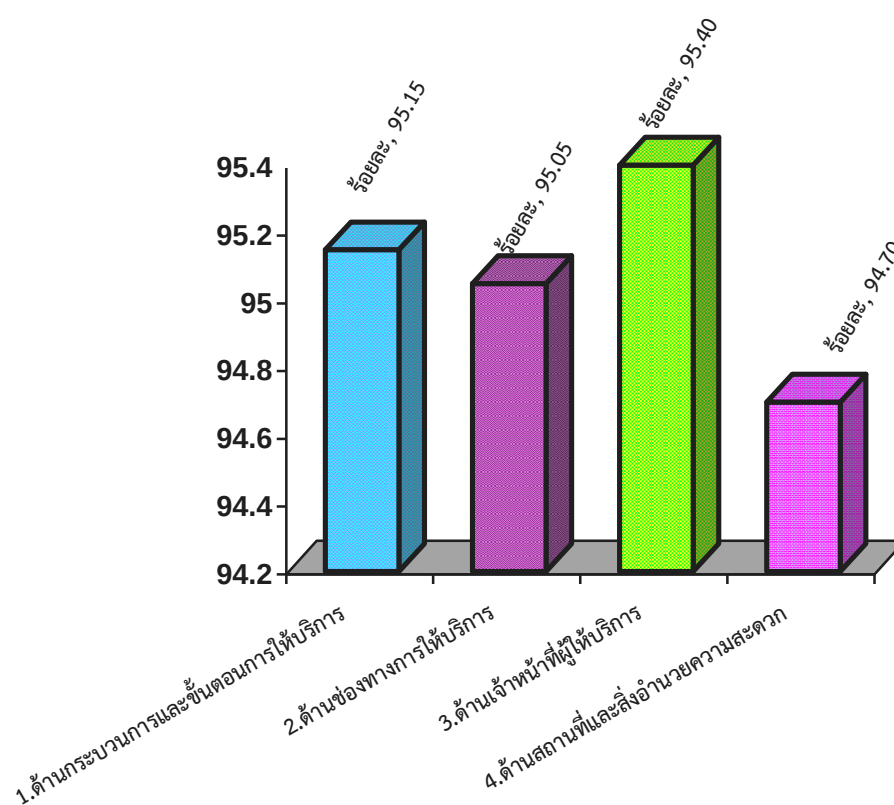
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	94.40	4.72	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.40	4.77	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	95.00	4.75	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	94.00	4.70	.64	มากที่สุด
โดยรวม	94.70	4.74	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.70 ($\bar{x}=4.74, S.D.=.36$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.57$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านทะเบียน ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	95.15	4.76	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.05	4.75	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.40	4.77	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	94.70	4.74	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.08	4.75	.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านทะเบียนทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.35$)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านทะเบียน ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	94.00	4.70	.63	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	95.60	4.78	.61	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	95.20	4.76	.66	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	96.40	4.82	.75	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.42$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x}=4.82, S.D.=.75$)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	94.00	4.70	.62	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.00	4.80	.55	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	94.40	4.72	.63	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.80	4.79	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.05	4.75	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.35$) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}=4.80, S.D.=.55$)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.00	4.75	.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	95.20	4.76	.65	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.40	4.82	.65	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.00	4.80	.62	มากที่สุด
โดยรวม	95.65	4.78	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65 ($\bar{x}=4.78, S.D.=.35$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x}=4.82, S.D.=.65$)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

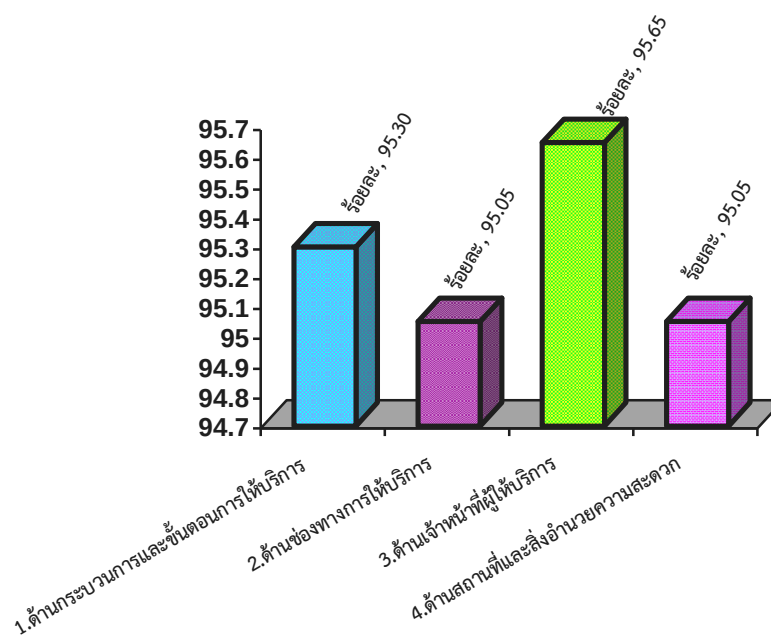
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.60	4.75	.67	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	95.20	4.76	.57	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	95.40	4.82	.58	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	94.00	4.80	.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.05	4.78	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}=4.78, S.D.=.36$) เมื่อพิจารณาตามด้าน ย่อย พบว่า มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}=4.82, S.D.=.58$)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.30	4.77	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.05	4.75	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.65	4.78	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.05	4.75	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.77	.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65 ($\bar{x}=4.78, S.D.=.35$)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวมด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	97.00	4.85	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	95.60	4.78	.60	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ	95.80	4.79	.64	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน	95.20	4.76	.71	มากที่สุด
โดยรวม	95.90	4.80	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90 ($\bar{x}=4.80, S.D.=.40$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{x}=4.85, S.D.=.66$)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.60	4.78	.63	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	96.80	4.84	.54	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้ คำแนะนำ	94.00	4.70	.67	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	.68	มากที่สุด
โดยรวม	95.35	4.77	.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.38$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{x}=4.84, S.D.=.54$)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.40	4.82	.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	96.20	4.81	.61	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.20	4.81	.70	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	96.00	4.80	.68	มากที่สุด
โดยรวม	96.20	4.81	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x}=4.81, S.D.=.35$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x}=4.82, S.D.=.60$)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

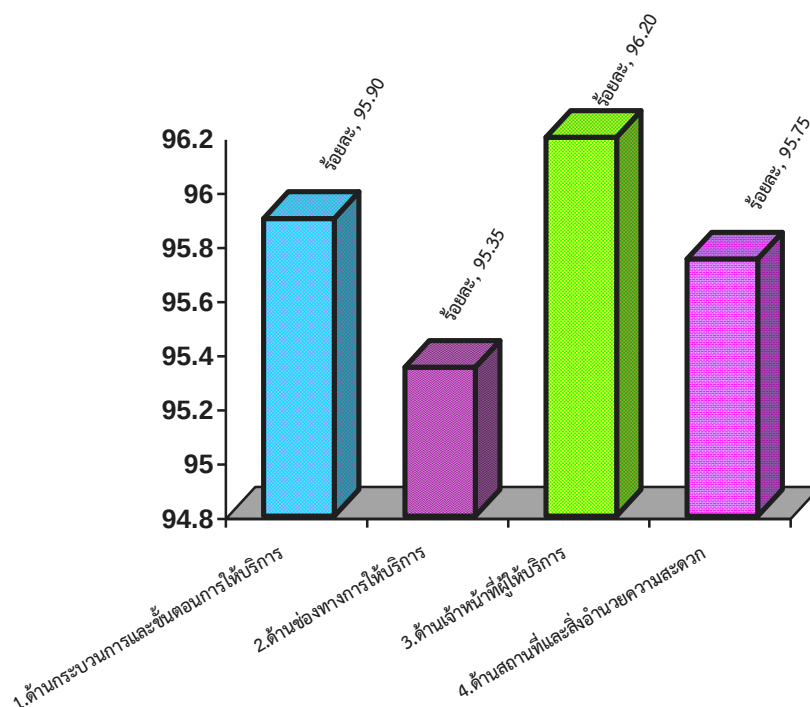
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	95.60	4.78	.65	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.00	4.80	.58	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	95.80	4.79	.60	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.60	4.78	.65	มากที่สุด
โดยรวม	95.75	4.79	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ($\bar{x}=4.79, S.D.=.36$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}=4.80, S.D.=.58$)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95.90	4.80	.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.35	4.77	.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.20	4.81	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.75	4.79	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.80	4.79	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79$, S.D.=.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x}=4.81$, S.D.=.35)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง	95.20	4.76	.32	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	95.60	4.78	.36	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ	96.00	4.80	.32	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน	95.00	4.75	.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.45	4.77	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.22$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}=4.80, S.D.=.32$)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.00	4.80	.59	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	95.60	4.78	.60	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	95.40	4.77	.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	.54	มากที่สุด
โดยรวม	95.50	4.78	.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ($\bar{x}=4.78, S.D.=.39$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}=4.80, S.D.=.59$)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.20	4.76	.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	94.80	4.74	.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	.31	มากที่สุด
3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.15	4.76	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.22$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78, S.D.=.31$)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

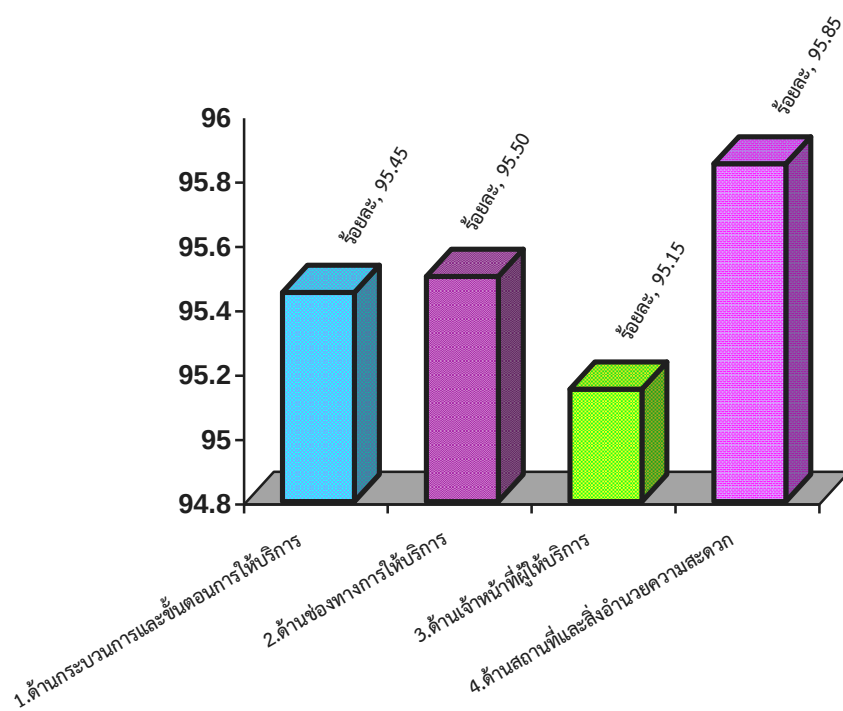
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	96.80	4.84	.32	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา ใช้บริการอย่างเพียงพอ	96.00	4.80	.36	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	95.20	4.76	.35	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	95.40	4.77	.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.85	4.79	.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับมากที่สุดที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{x}=4.79, S.D.=.25$) เมื่อพิจารณาตาม
ด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{x}=4.84, S.D.=.32$)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ
ด้านสาธารณสุขทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	95.45	4.77	.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.50	4.78	.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.15	4.76	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.85	4.79	.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.49	4.77	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{x}=4.79, S.D.=.25$)



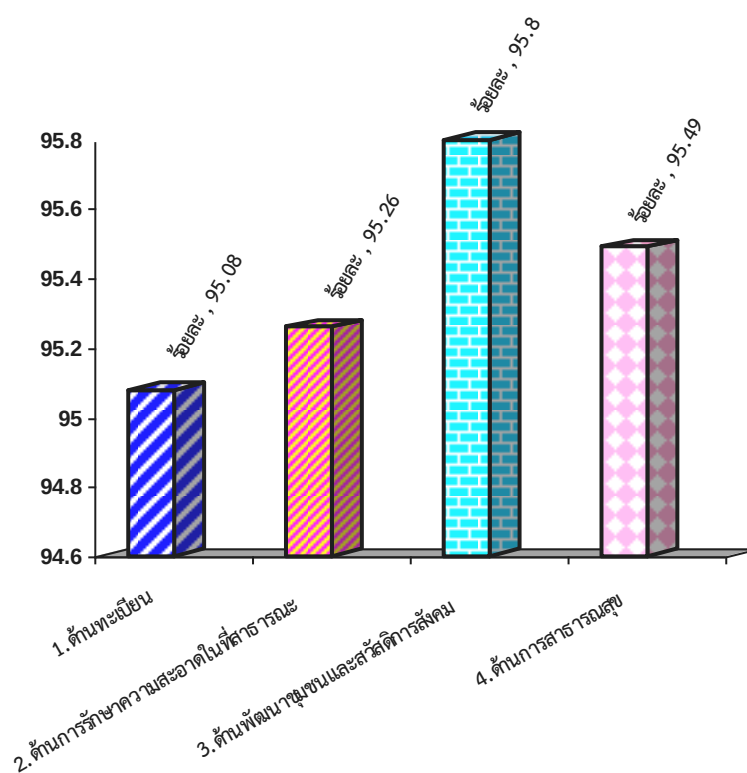
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลกมลาไสย

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลกมลาไสย

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านทะเบียน	95.08	4.75	.19	มากที่สุด
2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	95.26	4.77	.32	มากที่สุด
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.80	4.79	.29	มากที่สุด
4. ด้านสาธารณสุข	95.49	4.77	.30	มากที่สุด
โดยรวม	95.41	4.77	.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79, S.D.=.29$) รองลงมา คือ งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.30$) และงานบริการด้านทะเบียน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.19$)



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลมูลไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ งานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) ด้านทะเบียน
- 2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) ด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 701 คน ในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x} = 4.77, S.D. = .28$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบว่า ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x} = 4.79, S.D. = .29$) รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x} = 4.77, S.D. = .30$) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x} = 4.77, S.D. = .32$) และงานบริการด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ($\bar{x} = 4.75, S.D. = .19$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในงานบริการ 4 งาน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.41 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานของเทศบาลตำบลกมลาไสย ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลกมลาไสย ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 งาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลกมลาไสย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 7 ยุทธศาสตร์คือ

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ
 1. ก่อสร้างปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้าท่อระบายน้ำ
 2. ขยายเขตไฟฟ้าและสายพาดดับ
 3. ขยายเขตประปา
 4. พัฒนาระบบจราจร
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ
 1. ส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน
 2. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส คนยากจน
 3. ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในท้องถิ่น
 4. ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ
 1. ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชากร
 2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
 3. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 4. รักษาความสงบเรียบร้อย
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ
 1. พัฒนาการวางแผนท้องถิ่น
 2. ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยี
 3. ส่งเสริมการลงทุนในท้องถิ่น

4. ส่งเสริมการท่องเที่ยว
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ
 1. คุ้มครองดูแลบำรุงรักษาใช้ประโยชน์ จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
 2. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นคือ
 1. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น
7. ยุทธศาสตร์การด้านการบริหารจัดการ มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ
 1. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่น
 2. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน

โดยสรุป เทศบาลตำบลกมลาไสย มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษา ระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับ บริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลกมลาไสย ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่าง ตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
2. ถนนตามเส้นทางตำบลกมลาไสย หลายสายชำรุด ควรมีงบประมาณซ่อมแซม ปรับปรุง ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่
3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง
4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่เทศบาลตำบลกมลาไสย และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

2.2 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ
2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้ณรงค์ ให้ความรู้ ในการเก็บขยะ การแยกขยะ หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้าน

2.3 ด้านรายได้และภาษี

อยากให้เทศบาลตำบลกมลาไสย จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตตำบลกมลาไสย และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการออกเก็บภาษีภายในตำบล และหมู่บ้านของเทศบาลตำบลกมลาไสย

2.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้เทศบาลตำบลกมลาไสย ส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย กับกลุ่มผู้สูงอายุ และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุภายในเทศบาลตำบลกมลาไสย

2.5 ด้านการศึกษา

อยากให้เทศบาลตำบลกมลาไสย เพิ่มปริมาณของเล่น ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และให้บุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กรและมาสอนเด็กๆ ให้มีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้น และควรมีรถรับ - ส่งนักเรียนประจำทุกหมู่บ้านทุกโรงเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกศูนย์ฯ

2.6 ด้านทะเบียน

อยากให้เทศบาลตำบลกมลาไสย เปิดทำบัตรประชาชนในวันหยุดและบริการประชาชนอย่างเต็มที่เมื่อมีผู้มารับบริการในเขตเทศบาลกมลาไสย

2.7 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

อยากให้เทศบาลตำบลกมลาไสย เพิ่มปริมาณถังขยะในทุกพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย อย่างทั่วถึง ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ให้ความรู้การเก็บขยะ มีการคัดแยกขยะแห้งขยะเปียกขยะที่ติดเชื้อ และมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลกมลาไสย ตามชอกชอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่เทศบาล รับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกมลาไสย ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพัต. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุไหงโกลลก.ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- บัญชา แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อุดรธานี.
- แผนพัฒนาห้าปี (2566-2570). เทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย, จังหวัด
กาฬสินธุ์.
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
(มหาชน) สาขามาทาพุด.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed.New York : Harper and
Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ภาพการลงพื้นที่เก็บสำรวจข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลกมลาไสย

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565**

อบต./ทต. ที่ให้บริการ.....จังหวัด.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต.ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3=ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ

- ☐ 1 ชาย
☐ 2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

- ☐ 1 ต่ำกว่า 18 ปี
☐ 2 18-30 ปี
☐ 3 31-50 ปี
☐ 4 51-60 ปี
☐ 5 สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

- ☐ 1 ประถมศึกษา
☐ 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
☐ 3 อนุปริญญา/ปวส.
☐ 4 ปริญญาตรี
☐ 5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

- ☐ 1 แม่บ้าน
☐ 2 เกษตรกร
☐ 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4 รับราชการ
☐ 5 รัฐวิสาหกิจ
☐ 6 นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ข้อที่ 1.1

สำหรับเจ้าหน้าที่

ข้อที่ 1.2

2.1 ☐ 2.2 ☐ 2.3 ☐ 2.4 ☐ 2.5 ☐

ข้อที่ 1.3

2.6 ☐ 2.7 ☐ 2.8 ☐ 2.9 ☐ 2.10 ☐

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

โครงการที่ 1 : งานบริการด้านทะเบียน

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

โครงการที่ 2 : งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

โครงการที่ 3 : งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

โครงการที่ 4 : งานบริการด้านสาธารณสุข

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดี มาก (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	พอ ใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร					
	2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ					
	2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ					
	4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
	4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
	4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ภาพการเก็บข้อมูลในพื้นที่เทศบาลตำบลมลาไสย ปี 2565



ภาพการเก็บข้อมูลในพื้นที่เทศบาลตำบลกมลาไสย ปี 2565



ภาพการเก็บข้อมูลในพื้นที่เทศบาลตำบลมลาไสย ปี 2565



ภาพการเก็บข้อมูลในพื้นที่เทศบาลตำบลกมลาไสย ปี 2565



ภาพการเก็บข้อมูลในพื้นที่เทศบาลตำบลกมลาไสย ปี 2565



ภาพการเก็บข้อมูลในพื้นที่เทศบาลตำบลกมลาไสย ปี 2565



ภาพการเก็บข้อมูลในพื้นที่เทศบาลตำบลมลาไสย ปี 2565



ภาพการเก็บข้อมูลในพื้นที่เทศบาลตำบลกลาไสย ปี 2565

