



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

ความมีประสิทธิผลในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้เป็นผลอันเนื่องมาจากพันธกิจของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยการดำเนินการศึกษาครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของเทศบาล อันจะยังผลประโยชน์สูงสุดไปสู่ประชาชนผู้รับบริการ

การศึกษาดังกล่าว สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ความกรุณาช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองมหาสารคามทุกท่าน ที่มองเห็นความสำคัญของการศึกษาวิจัย และคอยให้คำปรึกษาแนะนำคณะผู้ศึกษาด้วยดีมาตลอด

ขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถาม ขอขอบคุณคณะกรรมการชุมชนทั้ง 30 ชุมชน ทุกท่าน ที่เป็นผู้ประสานงานและให้ความช่วยเหลือด้วยดีมาโดยตลอด รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีได้นามากแล้ว ณ ที่นี้

ประโยชน์และคุณค่าของการศึกษาครั้งนี้ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ขอมอบให้แก่ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองมหาสารคามทุกท่าน

คณะผู้ศึกษา
กันยายน 2561

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
สมมุติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	7
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์กร	13
3. แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผน	16
4. แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น	21
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	25
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
7. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษา	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	58
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	58
สรุปผลการศึกษา	58

หัวเรื่อง	หน้า
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	70
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	71

สารบัญญัตราสาร

ดาราสารที่	หน้า
1 หน้าทีบั้งคับหรือหน้าทีทีจจะต้งปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แกไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 50/53/56	10
2 หน้าทีทีจจะเล็อกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แกไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 51/54/57	11
3 แสดงจำนวนครวัเรือนและประชากร (แยกตามชุมชน) รวม 30 ชุมชน	26
4 แสดงเขตการเล็อกตั้งของชุมชนทั้ง 30 ชุมชน ภายในเขตเทศบาลเมือง มหาสารคาม	28
5 แสดงจำนวนบุคลากรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	29
6 แสดงสถานะการคลังของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	29
7 แสดงสถานะการคลังของสถานธนาณูปาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม	30
8 แสดงกลุ่มตัวอย่าง	37
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	43
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	43
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	43
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	44
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิก ในครวัเรือน	44
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการ รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล	45
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	46
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการ ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ	47
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและ นันทนาการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ	49
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ	51

ตารางที่	หน้า
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย	35

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งในทวีปยุโรป อเมริกา หรือเอเชียล้วนให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยมีการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นทั้งในเรื่องการบริการสาธารณะ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และการจัดสรรรายได้ให้แก่ท้องถิ่นอย่างเพียงพอต่อการจัดการตามภารกิจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม สำหรับประเทศไทยกระแสการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นได้รับการตอบรับอย่างรวดเร็ว โดยผลักดันให้รัฐกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ดังเช่นการเกิดขึ้นของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 ที่ส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระมากยิ่งขึ้น การออกพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยส่งผลให้ประชาชนได้มีโอกาสปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น และมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่ตั้งขึ้นเป็นรูปแบบแรกภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่มีความเจริญก้าวหน้ามาก ดูแลพื้นที่ในเขตเมืองซึ่งมีลักษณะปัญหาแตกต่างไปจากพื้นที่ชนบท เช่น เรื่องสิ่งแวดล้อม เรื่องที่อยู่อาศัย และเรื่องสิ่งปฏิกูล เป็นต้น แนวคิดและรูปแบบโครงสร้างของเทศบาลไทยเลียนแบบมาจากประเทศตะวันตก นับว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีลักษณะเป็นอุดมคติของหลักการกระจายอำนาจมากที่สุด ซึ่งได้แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร องค์ประกอบของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล เทศบาลแต่ละประเภทจัดตั้งขึ้นโดยคำนึงถึงความหนาแน่นของประชากร ความเจริญทางเศรษฐกิจ และความสำคัญทางการเมืองท้องถิ่น ยิ่งไปกว่านั้นเทศบาลยังได้ชื่อว่าเป็นสถาบันหลักของการปกครองของประชาชนในท้องถิ่น บทบาทและหน้าที่สำคัญของเทศบาลในฐานะดังกล่าว ได้แก่ การให้ความรู้ด้านการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทั้งในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติอย่างถ่องแท้และกว้างขวางแก่ประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีสิทธิทางการเมือง นอกจากบทบาทหน้าที่ในด้านการเมืองแล้ว บทบาทหน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การจัดการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยการที่รัฐบาลมอบหมายให้เทศบาลจัดบริการสาธารณะ อันจะมีผลทางจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดความรักความผูกพันในผลประโยชน์ของท้องถิ่น

เทศบาลเมืองมหาสารคามได้จัดตั้งเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 24.14 ตารางกิโลเมตร มีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภาเทศบาล และฝ่ายบริหาร คือ นายกเทศมนตรี มีโครงสร้างการบริหารงานภายใน คือ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานช่าง สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองคลัง

กองการศึกษา กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองกิจการสภา สถานธนาอนุบาล และหน่วยงานตรวจสอบภายใน โดยมี ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และอำนาจหน้าที่อื่น ตามที่มีกฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีได้มอบหมาย

เทศบาลเมืองมหาสารคาม กำลังมีการเปลี่ยนแปลงและขยายตัวทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีปัจจัยเกื้อหนุนหลายด้าน กล่าวคือ เป็นศูนย์กลางทางการศึกษา ประชาชนในพื้นที่มีโอกาสเรียนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ซึ่งเป็นการส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงอารยธรรม เช่น วัดมหาชัย (วัดเหนือ) พิพิธภัณฑ์เมืองมหาสารคาม และสถาบันวิจัยศิลปวัฒนธรรม มีนักเรียน นักศึกษาจำนวนมาก ทำให้เกิดการกระจายรายได้ มีรายได้หมุนเวียนและสร้างงานให้กับท้องถิ่น เช่น หอพัก อาหารทเมนท์ ตลาดสินค้าอุปโภคบริโภค อีกทั้ง การคมนาคมขนส่งจากจังหวัด อ่างเภอ ท้องถิ่นใกล้เคียง เข้ามายังเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความสะดวกรวดเร็ว (เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2555 : 21) ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญญาของท้องถิ่นได้อย่างเกิดประสิทธิผล ตลอดจนการดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่ประชาชน จึงมีต้องการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือทิศทางในการพัฒนาของตนเองให้ชัดเจน มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ “การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น” จึงเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการของท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา เพราะทุกคนในท้องถิ่นล้วนได้รับผลกระทบจากการวางแผนทั้งทางตรงและทางอ้อม การให้ประชาชนมีส่วนร่วมจะได้ข้อมูลมากขึ้นเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งการวางแผนพัฒนาที่สมบูรณ์ เมื่อนำไปสู่การปฏิบัติประชาชนในท้องถิ่นจะมีความผูกพัน กับแผนพัฒนานั้น มีความเข้าใจและยอมรับแผนพัฒนาด้วยเช่นกัน ซึ่งจะทำให้แผนพัฒนาดำเนินการจนแล้วเสร็จ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักบริหารส่วนท้องถิ่น. 2541 : 17)

การวางแผนจึงเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บรรลุจุดหมายดังกล่าวโดยใช้ยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องวางแผนการใช้ทรัพยากรเหล่านั้นให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่มีการปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่กำหนดให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในช่วงเวลาที่กำหนด มีการควบคุมติดตาม วัดและประเมินผล โดยการบริหารจัดการตามแผนงาน/โครงการ จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส และพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบทั้งโดยหน่วยงานของรัฐและประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบ กระทรวงมหาดไทยจึงได้กำหนดระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2559 ซึ่งได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีแผนพัฒนาของตนเอง ซึ่งการพัฒนาท้องถิ่นให้ได้ดีนั้นจะต้องมีการกำหนดนโยบายและมีการวางแผนที่ดี แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินงานจะบรรลุผลสำเร็จได้โดยหวังพึ่งแต่ทางเทศบาลฝ่ายเดียวนั้นย่อมเป็นไปได้ จำเป็นต้องได้รับการประสานงานและร่วมมือจากประชาชนที่จะช่วยแบ่งเบาภาระอันหนักหน่วงของเทศบาล โดยส่วนหนึ่งทางเทศบาลเป็นผู้ดำเนินการให้และอีกส่วนหนึ่งเป็นหน้าที่ของชุมชนที่ต้องดำเนินการด้วยตนเอง (รุ่งอรุณ บุญสายันต์. 2543 : 17)

แผนพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคามก็เช่นเดียวกับเทศบาลทั่ว ๆ ไป ที่ในปัจจุบันมีบทบาทมากขึ้น โดยมุ่งใช้หลักวิชาการเป็นเกณฑ์ในการกำหนดทิศทางหรือแนวทางในการดำเนินงานให้สามารถบรรลุหรือตอบสนองตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการจัดทำแผนพัฒนาที่ผ่านมาก็มีปัญหาสำคัญ กล่าวคือ ประชาชนยังไม่ให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนพัฒนาเท่าที่ควร ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งในบางครั้งยังขาดการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา หรือความต้องการ ส่งผลให้การพัฒนาไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2560 : 97)

จะเห็นได้ว่า การจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนั้น มีปัญหาและอุปสรรคหลายอย่าง คณะผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ จึงได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจและประสิทธิผลในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานรวมทั้งช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการตัดสินใจทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการได้ รวมทั้งยังเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางให้กับหน่วยงานอื่น ๆ และผู้สนใจนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

เทศบาลเมืองมหาสารคามมีประสิทธิผลในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยแบ่งสมมติฐานในการวัดประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการ ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และ นันทนาการ อยู่ในระดับมาก
3. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก
4. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความมีประสิทธิผลในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคาม (เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2560 : 59) จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล
- ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ
- ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

และได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Gibson และคณะ (อ้างใน ภรณ์ี มหานนท์, 2529) โดยอาศัยเครื่องวัดระยะสั้น คือ ความพึงพอใจ มากำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเพื่อเป็นกรอบแนวคิดและจัดทำแบบสอบถาม

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3. ระยะเวลา ระยะเวลาที่ทำการศึกษาระหว่างเดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน 2561

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 44,601 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2561)

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการคำนวณตามสูตรของทาร์โร ยามาเน่ โดยในการศึกษานี้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 900 คน

5. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

5.1.1 ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล

5.1.2 ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ

5.1.3 ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1.4 ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

5.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2479

2. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนหรือความรู้สึกด้านดีของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

4. แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี หมายถึง แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือชุมชน

ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จะแสดงจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น ปัญหาและความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย

4.1 ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การพัฒนาอาคารสถานที่ พัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาระบบงานและบริการประชาชน

4.2 ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ หมายถึง การพัฒนาอาคารสถานที่ และแหล่งเรียนรู้ พัฒนาคุณภาพการศึกษา พัฒนาคุณภาพและทักษะชีวิต ตามแนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การอนุรักษ์และส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ดนตรี และกีฬา และการพัฒนาสังคมสอดรับกับการเป็นสมาชิกที่ดีของประชาคมอาเซียน

4.3 ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การพัฒนาระบบการคมนาคม การจราจรให้เหมาะสมกับเมือง พัฒนาการป้องกันน้ำท่วม และการบำบัดน้ำเสีย พัฒนาการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รวมถึงการส่งเสริมหรืออนุรักษ์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.4 ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข และคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึง การสร้างสังคมเข้มแข็งและเอื้ออาทร สมานฉันท์ พัฒนาชุมชนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน หรือเครือข่ายภาครัฐ เอกชน หรือประชาสังคม

5. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ ขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อเป็นข้อมูลการกำหนดนโยบาย และประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการและสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงาน รวมทั้งช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการได้
4. เป็นข้อสารสนเทศและแนวทางให้กับหน่วยงานอื่น ๆ และผู้สนใจนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผน
4. แนวคิดเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ได้เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรก (กุลชน ธนาพงศธร. 2531 : 329) มี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ และเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน

1.1 รูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552

เทศบาลมิได้จัดตั้งขึ้นทั่วทั้งประเทศ แต่จะจัดตั้งขึ้นเป็นแห่ง ๆ ไป ดังที่บัญญัติไว้ใน มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนคร

ปัจจุบันพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 9 มาตรา 10 และมาตรา 11 ให้เทศบาลมี 3 ประเภท คือ

1. เทศบาลตำบล มาตรา 9 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล กฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติ กระทรวง มหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลเอาไว้ และนอกจากนี้เทศบาลตำบลจำนวนหนึ่งยังมีที่มาจากกรณีที่เมื่อพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็น

เทศบาล พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ยกเลิกกฎหมายว่าด้วยสุขาภิบาลและกำหนดให้บรรดา
สุขาภิบาลที่มีอยู่มีฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2. เทศบาลเมือง มาตรา 10 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาล
เมืองได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่
10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วย
เทศบาลการจัดตั้งเทศบาลเมืองต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

3. เทศบาลนคร มาตรา 11 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาล
นครได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่
การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล การจัดตั้งเทศบาลนครจะต้องทำเป็น
ประกาศกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลเอาไว้

1.2 โครงสร้างของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552
ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำในเทศบาล จะมีโครงสร้างทางเจ้าหน้าที่
อีกส่วนหนึ่ง เรียกว่า พนักงานเทศบาล

1. สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมากจาก
การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภา
ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 สมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี
สำหรับจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลของแต่ละประเภทนี้จะไม่เท่ากัน อยู่ในระหว่าง
จำนวน 12 คน ถึง 24 คน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 15 แห่ง
กฎหมายว่าด้วยเทศบาล ดังนี้

- | | | | |
|-----|----------------|------------------|-------------|
| 1.1 | สภาเทศบาลตำบล | ประกอบด้วยสมาชิก | จำนวน 12 คน |
| 1.2 | สภาเทศบาลเมือง | ประกอบด้วยสมาชิก | จำนวน 18 คน |
| 1.3 | สภาเทศบาลนคร | ประกอบด้วยสมาชิก | จำนวน 24 คน |

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ดังนี้

- เลือกประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาล
เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง หรือมีมติให้ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภา
เทศบาล พ้นจากตำแหน่ง
- เลือกสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของสภาเทศบาล
และเลือกตั้งบุคคลผู้เป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล
- รับทราบนโยบายของนายกเทศมนตรี ก่อนนายกเทศมนตรีเข้ารับหน้าที่
และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีได้แถลงไว้ต่อสภา
เทศบาลเป็นประจำทุกปี

4. ให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติเทศบาล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของเทศบาล

5. ในที่ประชุมสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรี เสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไป โดยไม่มีการลงมติ

6. ในกรณีกิจการอื่นใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่หรือนายกเทศมนตรีสามารถเสนอต่อประธานสภาเทศบาลเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติและประกาศให้ประชาชนทราบ

2. นายกเทศมนตรี กฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดให้นายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมาตรา 48 อัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลได้กำหนดจำนวนรองนายกเทศมนตรีไว้ดังนี้ คือ

2.1 เทศบาลตำบล	ให้มีรองนายกเทศมนตรี	ไม่เกิน 2 คน
2.2 เทศบาลเมือง	ให้มีรองนายกเทศมนตรี	ไม่เกิน 3 คน
2.3 เทศบาลนคร	ให้มีรองนายกเทศมนตรี	ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลตั้งที่บัญญัติไว้ในมาตรา 48 สัตตรสแห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ในการควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล โดยทั่วไปตามกฎหมายกำหนด

2. อำนาจหน้าที่ในการเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ

3. อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการต่าง ๆ ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องถิ่น คือ มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทั้งนี้ โดยการกำหนดไว้ในกฎกระทรวง เพื่อให้การใช้อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเป็นไปอย่างเกิดประสิทธิภาพ จึงแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของเทศบัญญัติและนโยบาย

2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. รักษาการมิให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้
และกฎหมายอื่น

3. พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำ
สำนักงานหรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของคณะผู้บริหารไปปฏิบัติโดยมีปลัดเทศบาลเป็น
ผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552
ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับ
ประเภทของเทศบาล ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 50/53/56

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อย ของประชาชน	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลตำบล ตามข้อ 1-9	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลเมืองตามข้อ 1-8
2. ให้มีและบำรุงทางบก และทางน้ำ	2. ให้มีน้ำสะอาดหรือ การประปา	2. ให้มีและบำรุงการ สงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล	3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์	3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็น เพื่อการสาธารณสุข
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	4. ให้มีและบำรุงสถานที่ ทำการพิทักษ์และรักษาคน เจ็บไข้	4. การควบคุมสุขลักษณะและ อนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร
5. ให้มีเครื่องใช้ในการ ดับเพลิง	5. ให้มีและบำรุง ทางระบายน้ำ	5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการปรับปรุงแหล่ง เสื่อมโทรม
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม	6. ให้มีและบำรุงสุข สาธารณะ	6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและ ที่จอดรถ
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ	7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือ แสงสว่างโดยวิธีอื่น	7. การวางผังเมืองและ ควบคุมการก่อสร้าง
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	8. ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถาน สินเชื่อท้องถิ่น	8. การส่งเสริมกิจการ ท่องเที่ยว
9. หน้าที่อื่น กฎหมายบัญญัติ ให้เป็นหน้าที่ของ เทศบาล		

ตารางที่ 2 หน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 51/54/57

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. ให้มีน้ำสะอาดหรือ การประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและ ฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการ ทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ ทำการพิทักษ์ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทาง ระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์	1. ให้มีตลาดท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมา หากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์ มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุขการ 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อ การสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียน อาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับ การกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุง สวนสาธารณะสวนสัตว์และ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาด เรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์	มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลเมืองตามข้อ 1-12

1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาล

สายยันต์ ภิรมย์กิจ (2547 : 19) ได้สรุปปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาลมาจากสาเหตุใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ภูมิหลังในการปกครองตนเอง เทศบาลเกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเอง แต่ในความเป็นจริงแล้วเทศบาลเกิดขึ้นจากการหยิบยื่นให้ของผู้มีอำนาจมีผลทำให้

1.1 ประชาชนในท้องถิ่นขาดจิตสำนึกในการปกครองตนเอง เช่น การไปเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจการของเทศบาล

1.2 ประชาชนไม่ศรัทธาในการทำงานของพนักงานเทศบาล

1.3 ประชาชนเบื่อหน่ายต่อพฤติกรรมของสมาชิกสภาเทศบาล ที่เห็นแก่ตัวและพวกพ้อง เข้ามาเพื่อแสวงหาผลประโยชน์

2. ประสิทธิภาพในการบริหารมีน้อย มาจากสาเหตุ

2.1 การสรรหาบุคคลเข้าทำงานโดยใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบ

คุณธรรม

2.2 การบริหารงานบุคคลไม่ทัดเทียมข้าราชการอื่น ๆ

2.3 การทำงานของเทศบาลไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

เพียงพอ

2.4 ฝ่ายบริหารขัดแย้งกับฝ่ายนิติบัญญัติโดยไม่มีเหตุผล ไม่ยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นตัวตั้ง ขัดแย้งกันในการแย่งตำแหน่ง หรือแย่งชิงผลประโยชน์ทางการเมือง

2.5 คณะผู้บริหารขาดความรู้และทักษะในการบริหารงาน จึงมักทำตัวเป็นนักการเมืองมากกว่าเป็นนักบริหารงาน เช่น การสร้างพวกพ้อง การแสวงหาอำนาจ การแทรกแซงการทำงานของข้าราชการประจำ โดยใช้อำนาจของตนบังคับหรือนำหน้าพนักงานประจำทำตามความต้องการของตนเอง โดยไม่ยึดผลประโยชน์ของประชาชนและความถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

2.6 จำนวนสมาชิกมีมาก อาจเกิดความขัดแย้งทางด้านความคิดได้ง่าย และต้องเสียงบประมาณจ่ายค่าตอบแทนจำนวนมาก

3. โครงสร้างของเทศบาลไม่เหมาะสม

3.1 เทศบาลมีหลายระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ซึ่งมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้ประชาชนเกิดความสับสนขึ้นได้

3.2 ความรับผิดชอบของเทศบาล และรัฐบาลยังไม่แบ่งให้ชัดเจนว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายใดดำเนินการ

4. การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อเทศบาลมีน้อย ทำให้ขาดแรงหนุนในการทำงาน ประชาชนจะคิดเสมอว่าเป็นหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลต้องลงมา ทำให้ประชาชนขาดการช่วยเหลือตนเอง ทำให้เป็นภาระของเทศบาลและเกิดความไม่เชื่อมโยงไม่ต่อเนื่องในการทำงาน

5. นโยบายของรัฐบาลไม่แน่นอน บางรัฐบาลให้ความสำคัญแก่เทศบาล แต่บางรัฐบาลไม่ให้ความสำคัญจึงขาดความต่อเนื่อง

6. ปัญหาการคลังเทศบาล รายได้ของเทศบาลมีน้อยไม่พอกับรายจ่ายต้องพึ่งบอุดหนุนจากรัฐบาล ความล่าช้าในการส่งภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บให้แก่เทศบาล จากแนวความคิดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลสรุปได้ดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่ง ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความเป็นมา ยาวนาน และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 โดยได้มีการปรับปรุงด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับสภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ในปัจจุบัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์กร

2.1 ความหมายของการประเมินประสิทธิผล

พิทยา บวรวัฒนา (2531 : 60) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพขององค์กร โดยสรุปได้ว่า องค์กรที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง จึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีประสิทธิภาพต่ำจึงเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ที่ได้ตั้งเอาไว้ ดังนั้นประสิทธิภาพขององค์กรจึงเป็นเรื่องของการหาคำตอบว่าองค์กรที่ได้ศึกษานั้นได้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้สำเร็จเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์, 2536 : 21) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก เป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 314) เห็นว่าประสิทธิภาพขององค์กรจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่อยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิภาพคือ ความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

มีฆวาฬ สุวรรณเรือง (2536 : 7) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์กรโดยส่วนรวม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

Bertman M. Gross (อ้างใน ภรณ์ มหานนท์. 2529) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพว่า เป็นการสมดุอย่างดีที่สุดระหว่างกิจการด้านปรับตัวและรักษาสภาพ ดังนั้น เขาจึงใช้กิจกรรมขององค์การเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การว่า มีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมที่มุ่งไปสู่การรักษาไว้ซึ่งปัจจัยในวงจรของตัวป้อน - กระบวนการ - ผลผลิต และปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นการวิเคราะห์บนพื้นฐานของทฤษฎีระบบ การตัดสินว่าองค์การมีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วย

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ตัวป้อน (INPUT) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (OUTPUT)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้าโดยใช้ทฤษฎีระบบ เช่น การกำหนดการรักษาปริมาณ
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิค และด้านการบริหารอย่างมีเหตุผลด้วยหนทางที่ดีที่สุด
5. การลงทุนในองค์การ ได้แก่ การขยายงาน, การสับเปลี่ยน, การอนุรักษ์, การพัฒนาทรัพย์สิน
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

Georgopoulos และ Tannenbaum (1957. อ้างใน ภรณ์ มหานนท์. 2529) ได้ให้สมมติฐานการศึกษาที่ว่า องค์การทุกองค์การมุ่งที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยการใช้เครื่องมือที่ทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิตเพื่อผลิตผลงานกลุ่ม ดังนั้น การให้คำจำกัดความของ ประสิทธิภาพจึงพิจารณา 2 ประเด็น คือ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ และหนทางหรือเครื่องมือ ซึ่งองค์การใช้ในการรักษาไว้ซึ่งความเป็นองค์การและบรรลุเป้าหมายให้ได้ สำหรับเป้าหมายสำคัญขององค์การทั่วไปนั้นมีดังนี้

1. ผลผลิตสูง ในแง่ที่ว่าสามารถบรรลุถึงจุดหมายสูงสุดที่องค์การได้ตั้งไว้ไม่ว่าจะโดยปริมาณหรือคุณภาพ
2. ความสามารถที่จะรับและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การโดยไม่สูญเสียความมั่นคง
3. รักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์และวัสดุอุปกรณ์ โดยให้ความสำคัญแก่บุคคลตามบทบาทที่ต้องปฏิบัติภายในองค์การ เช่น ผู้จัดการ คนงาน องค์ความรู้ของคนงาน ที่ปรึกษา เป็นต้น ซึ่งมีอิทธิพลที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิผล

จากสมมติฐานเกี่ยวกับองค์การและเป้าหมายขององค์การดังกล่าว Georgopoulos และ Tannenbaum ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลขององค์การไว้ว่า หมายถึง ขอบเขต ความมาก น้อย ของการที่้องค์การในฐานะที่เป็นระบบสังคมสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ โดยทรัพยากรและวิธี/วิถีทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและวิธี/วิถีทางต้องเสียหายและโดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ดังนั้นตัวแปรที่จะใช้วัดประสิทธิผลขององค์การ จึงประกอบไปด้วย

1. ความสามารถในการผลิตขององค์การ
2. ความยืดหยุ่น ขององค์การในรูปของความเร็วในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ และความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การ
3. การปราศจากการตั้งเครียด หรือความขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มภายในองค์การหรือระหว่างหน่วยงานในองค์การ

Friedlander และ Pickle (1968 อ้างใน ภรณ์ มหามนต์. 2529) มององค์การในรูปของระบบเปิดซึ่งมีการเติบโตและการอยู่รอดได้ โดยขึ้นอยู่กับระบบภายในและภายนอก ซึ่งสนับสนุนกันและกัน ดังนั้น จึงใช้เกณฑ์ที่พิจารณาองค์การในแง่ของการรักษาระบบและการเติบโต การสนองต่อระบบย่อย และการสนองต่อสภาพแวดล้อม เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบของควมมีประสิทธิผลอันได้แก่ ผลกำไรด้านการเงิน ความพึงพอใจแก่พนักงาน และคุณค่าขององค์การ ที่มีต่อสังคมที่องค์การเป็นส่วนหนึ่ง

Gibson และคณะ (1982 อ้างใน ภรณ์ มหามนต์. 2529) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การไว้ว่า เป็นสถานะซึ่ง “องค์การตามระยะเวลาที่ผ่านมา เพิ่มผลผลิตขึ้น (Outputs) ในขณะที่ตัวป้อน (Inputs) คงที่ หรือลดน้อยลง หรือมีผลผลิตที่คงที่ในขณะที่ตัวป้อนลดลง” มาผสมผสานกับมิติของเวลา (Time Dimension) ทำให้การวิเคราะห์ขององค์การจะต้องวิเคราะห์กระบวนการหรือวงจรของการนำทรัพยากรซึ่งเป็นปัจจัยหรือตัวป้อนมาจัดการให้ออกมาเป็นผลกลับสู่สภาพแวดล้อมผ่านระยะเวลา โดยมีเครื่องบ่งชี้ซึ่งสามารถจำแนกตามระยะเวลาได้ดังนี้

1. เครื่องบ่งชี้ระยะสั้น (Short-run) ซึ่งวัดได้จากการผลิต ประสิทธิภาพ และความพอใจ
2. เครื่องบ่งชี้ระยะกลาง (Intermediate) ซึ่งวัดได้จากความสามารถในการปรับตัว และการพัฒนา
3. เครื่องบ่งชี้ระยะยาว (Long-run) ซึ่งก็คือความอยู่รอดขององค์การ

R.M. Steers (1997 อ้างใน ภรณ์ มหามนต์. 2529) ได้เสนอแนวคิดที่ได้รับ ความสนใจและมีความสำคัญมากในการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การด้วยตัวแบบ กระบวนการ (Process Model) ซึ่งเป็นแนวทางที่กว้างและเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ องค์การได้หลายประเภท ทั้งยังเป็นแบบที่มีข้อจำกัดน้อยที่สุดเท่าที่ปรากฏใช้กันโดยแนวการ วิเคราะห์นี้เสนอว่า การวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ที่ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด ที่สัมพันธ์กันและครอบคลุมในทุกด้านของการประเมินประสิทธิผลขององค์การ 3 ประการ คือ แนวความคิดเกี่ยวกับการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การให้ได้สูงที่สุด แนวความคิดเกี่ยวกับ ระบบ และการเน้นความสำคัญเรื่องพฤติกรรมของคนภายในสภาพแวดล้อมขององค์การ

1. การบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุด ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรอันได้แก่ คน เงิน และ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ตามเป้าหมาย
2. แนวความคิดด้านระบบ ซึ่งเป็นแนวความคิดในการวิเคราะห์และพิจารณาเป้าหมาย ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาในรูปแบบที่เป็นวัฏจักร

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม แนวความคิดที่เน้นถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่มีต่อความบรรลุเป้าหมายสูงสุดและความสำเร็จขององค์การในระยะยาว

2.2 ลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิผล

องค์การที่มีประสิทธิผล เป็นองค์การที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีความเจริญงอกงาม นั้นหมายความว่าองค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือความต้องการของสมาชิกในองค์การกับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การ โดยสามารถให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การว่ามีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบใดขององค์การที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด นักวิชาการได้พยายามค้นหาและได้เสนอองค์ประกอบหรือเครื่องมือที่สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดขององค์การแตกต่างกันออกไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผน แต่บางตัวให้ความสำคัญในเรื่องผลผลิต หรือการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ขวัญกำลังใจ ความยืดหยุ่น เพราะฉะนั้นความมีประสิทธิผล จะขึ้นอยู่กับทำให้ความสำคัญขององค์การว่ามีลักษณะเช่นไร เช่น องค์การเอกชนมีลักษณะองค์การของการค้ากำไร องค์การที่เป็นส่วนราชการซึ่งไม่สามารถประเมินผลผลิตเป็นตัวเลขเหมือนเอกชนได้ ก็จะทำให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัว การผสมผสาน การติดต่อสื่อสาร หรือความพึงพอใจ ฯลฯ ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผล

ลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะเรียกได้ว่าก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การ มนุษยวงศน์ารี (2524 : 94) ได้แสดงทรรศนะไว้ว่าเกณฑ์ในการวินิจฉัยขององค์การประเมินประสิทธิผลคือ ความร่วมมือช่วยกันทำงานโดยมุ่งสู่จุดมุ่งหมาย และความรู้สึกเป็นอิสระในการเสนอข้อคิดเห็นจากความรู้สึกของจนในการแก้ปัญหา การแก้ปัญหานั้นจะเป็นการปฏิบัติที่มุ่งต่อผลอย่างแท้จริงและบรรยากาศการทำงานแบบให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ เกื้อกูลไปอย่างอิสระโดยเต็มใจและไม่ถูกบังคับ

โดยสรุปลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิผล ต้องมีลักษณะดังนี้

1. มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ สามารถผสมผสานความต้องการของสมาชิกได้
2. การปรับตัวขององค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น
3. การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคม
4. ผลผลิตที่สูงขององค์การ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผน

3.1 ความหมายของการวางแผน

ธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 52) ให้ความหมายของการวางแผน คือ กระบวนการซึ่งบุคคลหรือองค์กรทำการตัดสินใจไว้ล่วงหน้า เกี่ยวกับงานบางอย่างที่จะกระทำในอนาคต กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ที่เป็นชุดกิจกรรมที่ต่อเนื่องกัน

บัญญัติ แก้วส่อง (2535 : 27) ให้ความหมายของการวางแผน คือ กระบวนการกำหนดเป้าหมายในอนาคตและกำหนดวิธีการดำเนินงาน เพื่อไปสู่เป้าหมายนั้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ฟริมอนต์ อี. คาสต์ และเจมส์ อี. โรเซนไวท์ (Fremont E. Kast and James E. Rosenzweig. อ้างถึงในกรมการพัฒนารัฐบาล. 2539 : 45) อธิบายว่า การวางแผน คือ กระบวนการของการพิจารณาตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร มีการเลือกวัตถุประสงค์ นโยบาย โครงการ และวิธีปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นั้น

ฮาร์โรลด์ คูนต์ และซีริล โอดอนเนลล์ (Harold Koontz and Cyril O Donnell. อ้างถึงในกรมการพัฒนารัฐบาล. 2539 : 45) กล่าวว่า การวางแผน คือ การตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อใด และใครเป็นผู้กระทำ การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมช่องว่างจากปัจจุบันไปสู่อนาคตตามต้องการ และทำให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นตามความต้องการ การวางแผนเป็นเรื่องของความคิดที่มีเหตุผลและมีการควบคุมให้ดำเนินการด้วยกรรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546 : 1) การวางแผน หมายถึง กระบวนการในการกำหนดทิศทางการบริหารงานองค์กร โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมายแนวทางการดำเนินงาน และวิธีการปฏิบัติที่สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรสามารถบริหารงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุผลในการบริหารตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้

จากความหมายของการวางแผนสรุปได้ว่า การวางแผน หมายถึง กระบวนการในการกำหนดทิศทางการบริหารงานองค์กรที่จะกระทำในอนาคต เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อใด และใครเป็นผู้กระทำ การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างปัจจุบันไปสู่อนาคต เพื่อไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.2 ความสำคัญของการวางแผน

พนม ทินกร ณ อยุธยา (2532 : 15) กล่าวว่า ความสำคัญของการวางแผนที่มีต่อการบริหาร อาจสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้การบริหารงานขององค์กรมีจุดหมายและแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน
2. ทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีระบบมีกระบวนการที่แน่นอน ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ทำให้เกิดการประสานการดำเนินงานและลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

อนันต์ เกตุวงศ์ (2542 : 17) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการวางแผนสรุปได้ว่า

1. เป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ซึ่งทุกคนจะต้องดำเนินการหรือระบุไว้เป็นลำดับแรกจึงเป็นการแสดงให้เห็นว่าการวางแผนเป็นสิ่งสำคัญ
2. ช่วยให้ผู้บริหารป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้
3. ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ การวางแผนจะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นไปอย่างเหมาะสม

4. การใช้ทฤษฎี หลักการ เหตุผล ตลอดจนตัวเลข สถิติและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณาจะช่วยให้แผนมีความถูกต้องสมบูรณ์ขึ้น

5. การวางแผนเป็นเรื่องของการจัดเตรียมล่วงหน้า เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์ วิธีการทำงาน ขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ จะถูกกำหนดขึ้นและมีการตัดสินใจเอาทางเลือกที่เหมาะสม

6. การวางแผนเป็นหลักและแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติตามแผนได้อย่างดี สามารถทำให้การทำงานได้ผล ถูกต้อง มีประสิทธิภาพและมีความเป็นไปได้สูง

3.3 กระบวนการวางแผน

กระบวนการวางแผนประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ 6 ขั้นตอน ดังนี้
(กรรณก ทิพรส. 2545 : 52)

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ ขั้นตอนแรกที่สำคัญของการวางแผนคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ ได้แก่ การกำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการหรือผลสำเร็จในอนาคตที่เราปรารถนา การกำหนดวัตถุประสงค์จะทำให้เราทราบว่าทิศทางที่เราจะไปคือทางไหน

2. การกำหนดทางเลือกจากทางเลือกหลายทาง เมื่อมีการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การแล้ว ผู้บริหารควรที่จะกำหนดทางเลือกหลาย ๆ ทาง ซึ่งทางเลือกเหล่านั้นจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้

3. การกำหนดข้อเสนอในแต่ละทางเลือก ในขั้นตอนนี้จะต้องกำหนดข้อเสนอในแต่ละทางเลือก เพื่อเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของทางเลือกที่สามารถปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เป็นการประเมินผลทางเลือกแต่ละทาง วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ของแต่ละทางเลือก เพื่อที่จะได้ทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับการปฏิบัติงาน

5. การปรับแผน ก่อนที่จะนำแผนไปสู่การปฏิบัติผู้บริหารจะต้องทำการปรับแผนทั้งระยะยาวและระยะสั้น เพื่อให้เหมาะสมและมีความสมบูรณ์มากที่สุด

6. การปฏิบัติตามแผน เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการวางแผน หลังจากการปรับแผนแล้วก็นำไปสู่การปฏิบัติ ผู้บริหารจะต้องทำการควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ พร้อมทั้งทำการประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานตามแผน หากมีข้อบกพร่องก็ทำการทบทวนแผน ซึ่งระยะเวลาการทบทวนแผนอย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546 : 6) ได้กล่าวถึงลำดับขั้นในกระบวนการวางแผน สรุปได้ดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ เป็นงานอันดับแรกที่นักวางแผนจะดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้รู้ทิศทางที่จะก้าวเดินต่อไปข้างหน้า เพราะการวางแผนเป็นเรื่องของอนาคต แผนที่วางจะต้องมีความชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกในองค์กรเกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกันอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานและมีการประสานงานกัน

2. พัฒนาข้อตกลงที่เป็นตัวกำหนดขอบเขตในการวางแผน ผู้วางแผนจะต้องกำหนดข้อตกลงต่าง ๆ ที่จะเป็นขอบเขตในการวางแผนเพื่อสามารถคาดการณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ ในอนาคตได้ถูกต้องใกล้เคียง การกำหนดข้อตกลงเบื้องต้นจะนำมาเป็นพื้นฐานในการวางแผนขอบเขตและข้อตกลงต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากข้อมูลและปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในองค์กร ข้อตกลงที่กำหนดขึ้นมาจากข้อมูลรอบด้านจะเป็นผลทำให้ข้อมูลที่นำมาใช้เป็นกรอบในการวางแผนมีความเชื่อถือได้มากขึ้น

3. พิจารณาข้อจำกัดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการวางแผน สิ่งที่ควรนำมาพิจารณาคาดการณ์ในการวางแผนได้แก่ ขอบเขต อำนาจหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ สภาพทางการเงิน ตลอดจนบุคลากรในองค์กร

4. พัฒนาทางเลือก ในการวางแผนผู้วางแผนควรได้แสวงหาทางเลือกต่าง ๆ ที่จะเป็นแนวทางในการดำเนินการตามแผนนั้น เพราะบางครั้งการดำเนินการตามแผนไม่ใช่มีแนวทางปฏิบัติทางเดียว แต่อาจมีแนวทางปฏิบัติหลาย ๆ แนวทางที่สามารถไปถึงวัตถุประสงค์ของแผนนั้นได้เช่นกัน

5. ประเมินทางเลือก จะทำหลังจากมีการพัฒนาทางเลือกต่าง ๆ แล้วผู้วางแผนจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ของทางเลือกแต่ละแนวประกอบว่าจะเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหนที่จะทำให้องค์กรดำเนินไปได้ แล้วจึงตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เป็นไปได้มากที่สุด

6. เปลี่ยนแปลงแผนสู่การปฏิบัติ ผู้วางแผนจะต้องทำการเปลี่ยนแปลงแผนสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะออกมาในรูปการกำหนดนโยบาย ตารางการทำงาน และงบประมาณ การเปลี่ยนแปลงในลักษณะดังกล่าวนี้จะช่วยเป็นแนวทางในการดำเนินการปฏิบัติที่ชัดเจนขึ้น

3.4 ประเภทของการวางแผน

สมชาติ เจศรีชัย (2545 : 17) แบ่งประเภทของการวางแผนตามมิติของเวลาเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. แผนระยะยาว (Long – Term Plan) เป็นแผนที่ใช้ระยะยาวในการดำเนินการประเภท 10 ปีขึ้นไป มีลักษณะเป็นการกำหนดแนวทางการพัฒนาอย่างกว้าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่เป็นภาพรวมในระยะยาว เช่น การลดอัตราความเจริญเติบโตของประชากรในประเทศ เป็นต้น

2. แผนระยะปานกลาง (Medium - Term Plan) เป็นแผนที่ใช้ระยะเวลาที่ดำเนินการประมาณ 3 – 5 ปี กว้าง ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาในภาพรวม เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

3. แผนระยะสั้น (Short – Term Plan) เป็นแผนที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 1 ปี หรือน้อยกว่า โดยแผนระดับนี้จะมีรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินงาน เป้าหมาย งบประมาณ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนกว่าแผนระยะยาวและระยะปานกลาง

อุทัย บุญประเสริฐ (2537 : 65) ได้กล่าวถึงการจำแนกการวางแผนไว้หลายประเภท ได้แก่

1. แผนที่แบ่งด้วยระยะเวลา ตามปกติมีอยู่ 3 ประเภท คือ แผนระยะสั้น (Short-range Plan) แผนระยะปานกลาง (Medium - range Plan) และแผนระยะยาว (Long - range Plan)
2. แผนที่แบ่งตามขอบเขตของพื้นที่ ที่ครอบคลุมในการปฏิบัติ นั้น เช่น แผนโลก (Global Plan) แผนภูมิภาค (Region Plan) แผนชาติ (National Plan) แผนจังหวัด แผนอำเภอ แผนเทศบาล ฯลฯ
3. แผนเชิงมหภาค - จุลภาค แผนลักษณะนี้มี 2 ประเภท คือ แผนมหภาค (Macro Plan) ได้แก่ แผนชาติ แผนการศึกษา ฯลฯ และแผนจุลภาค (Micro Plan) ได้แก่ แผนเฉพาะเรื่อง เฉพาะส่วน เฉพาะสถาบัน หรือเฉพาะส่วนย่อย ๆ ของระบบใหญ่
4. แผนตามระดับขององค์การ เช่น แผนระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม
5. แผนตามสาขางานในองค์การ แบ่งประเภทของแผนตามสาขาของแต่ละองค์การ หรือหน่วยงาน จะถือการแบ่งสายงานภายในองค์การนั้นเป็นสำคัญในการจัดทำแผน
6. แผนงานตามลักษณะตัวแผน แบ่งตามลักษณะตัวเนื้อหาของแผนว่าปรากฏในลักษณะใด เช่น แผนลับ แผนที่เป็นข้อตกลง หรือคำสั่ง เป็นต้น
7. แผนตามโครงสร้างของระบบแผน แบ่งตามขั้นตอนโครงสร้างของระบบแผน ประกอบด้วย แผน (Plan) แผนงาน (Program) โครงการ (Project) และงาน (Task) หรือ กิจกรรม (Activity)

3.5 ลักษณะของแผนที่ดี

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546 : 7) ได้กล่าวถึงลักษณะของแผนที่ดีสรุปได้ดังนี้

1. แผนควรมีลักษณะชี้เฉพาะมากกว่ามีลักษณะกว้างหรือกล่าวทั่ว ๆ ไป การชี้เฉพาะถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะก่อให้เกิดความชัดเจน และโอกาสที่จะเกิดความเข้าใจผิดหรือนำไปใช้ผิด ๆ นั้นน้อยมาก ฉะนั้นการจัดทำแผนจะต้องมีลักษณะเฉพาะเพื่อให้การดำเนินงานตามแผนเป็นไปอย่างถูกต้อง ไม่ต้องตีความกันในลักษณะต่าง ๆ
2. แผนควรจำแนกความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รู้แล้วและสิ่งที่ยังไม่รู้ให้ชัดเจน ทั้งนี้เพราะการวางแผนเป็นการคาดการณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต ฉะนั้นการจำแนกความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ไม่รู้และรู้ให้เห็นเด่นชัด จะทำให้ผู้ใช้แผนคำนึงถึงและพิจารณาสิ่งที่ยังไม่รู้ให้รอบคอบ
3. แผนควรมีการเชื่อมโยงอย่างมีเหตุผลและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งเรื่องนี้ นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้วางแผนจะต้องใช้การคิดวิเคราะห์ การคิดวิจารณ์ญาณเป็นฐานในการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลและตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้
4. แผนจะต้องมีลักษณะยืดหยุ่นและสามารถปรับพัฒนาได้ แผนที่นำไปใช้จะต้องเหมาะสมกับสภาพการณ์ การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ทุกขณะ นอกจากนั้น

การดำเนินการต่าง ๆ มักมีตัวแปรต่าง ๆ จำนวนมากที่มีผลกระทบต่อแผน ฉะนั้นแผนที่ดีจะต้องมีลักษณะยืดหยุ่นและปรับให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

5. แผนจะต้องได้รับการยอมรับจากกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เนื่องจากการยอมรับจะนำมาซึ่งความตั้งใจและความร่วมมือเป็นอย่างดีในการนำแผนไปปฏิบัติ ถ้าแผนที่ดีนั้นได้รับการยอมรับ จากผู้เกี่ยวข้องย่อมเป็นผลดีแก่การดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี

4. แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2559 ได้กำหนดให้แผนพัฒนาท้องถิ่น มีระยะเวลาสี่ปี เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดที่กำหนดให้มีระยะเวลาสี่ปี ทั้งนี้ได้ให้คำจำกัดความของ “แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี” หมายถึง แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนา ที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้า และให้หมายความรวมถึงการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

ทั้งนี้ ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่น ต้องพิจารณาจาก

1. อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อประโยชน์สุขของประชาชน เช่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง
2. ภารกิจถ่ายโอนตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ กลุ่มจังหวัด และจังหวัด โดยให้เน้นดำเนินการในยุทธศาสตร์ที่สำคัญและมีผลต่อประชาชนโดยตรง เช่น การแก้ไขปัญหาความยากจน การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
4. กรอบนโยบาย ทิศทาง แนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด
5. นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นที่แถลงต่อสภาท้องถิ่น
6. แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือชุมชน

ในการนำประเด็นข้างต้นมาจัดทำแผนพัฒนา ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคำนึงถึงสถานะทางการคลังของท้องถิ่น และความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการมาประกอบการพิจารณาด้วย

4.1 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

1. เป็นกรอบและแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนาให้มุ่งไปสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง

2. สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ดี ต้องอยู่บนพื้นฐานของการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ

3. ให้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

4.2 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี มีดังนี้

1. คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็นการพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลในแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

2. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น รวบรวมแนวทางและข้อมูลนำมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

3. คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

4. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี และประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

4.3 แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) เทศบาลเมืองมหาสารคาม

☞ วิสัยทัศน์การพัฒนา

“ องค์กรคุณภาพ การศึกษาเด่น
เป็นเมืองน่าอยู่ คู่สังคมเป็นสุข ”

☞ เป้าประสงค์

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการงานเทศบาล
2. ประชาชน เด็ก เยาวชน ได้รับการศึกษาทั่วถึง และเหมาะสม
3. ศาสนาวัฒนธรรม และนันทนาการ ได้รับการส่งเสริม สืบสาน และอนุรักษ์
4. การคมนาคมขนส่ง มีความสะดวก ปลอดภัย
5. เมืองคาร์บอนต่ำ
6. สังคมเมืองมหาสารคามสุขภาพดี
7. ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมพัฒนาสังคมเข้มแข็ง และเอื้ออาทร

☞ ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 1 การพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์รวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการงานเทศบาล
กลยุทธ์และตัวชี้วัด

กลยุทธ์	ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์
1. พัฒนาอาคารสถานที่	- ร้อยละ 80 ของบุคลากร/ประชาชน มีความพึงพอใจต่อสถานที่ปฏิบัติงาน/สถานที่บริการประชาชน
2. พัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน	- ร้อยละ 80 ของบุคลากร/ประชาชน มีความพึงพอใจต่อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน
3. พัฒนาบุคลากร	- ร้อยละ 80 ของบุคลากรที่ได้รับความรู้หรือผ่านการศึกษา/การฝึกอบรม
4. พัฒนาระบบงานและการบริการประชาชน	- ร้อยละ 80 ของประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการงานเทศบาล

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 2 การส่งเสริมการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ

เป้าประสงค์รวม ประชาชนได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มาตรฐานทั่วถึง สร้างโอกาสการเรียนรู้อย่างเท่าเทียมกัน มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตรวมทั้งอนุรักษ์ สืบสานประเพณี ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
กลยุทธ์และตัวชี้วัด

กลยุทธ์	ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์
1. พัฒนาอาคารสถานที่ และแหล่งเรียนรู้	- โรงเรียนสังกัดเทศบาลทุกโรง ได้รับการพัฒนาอาคารเรียน/อาคารประกอบ/แหล่งเรียนรู้ตามความเหมาะสมทุกปี
2. พัฒนาคุณภาพการศึกษา	- โรงเรียนสังกัดเทศบาลทุกโรงผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในทุกมาตรฐาน ระดับดีมากทุกปีการศึกษา

กลยุทธ์	ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์
3. พัฒนาคุณภาพและทักษะชีวิต ตาม แนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	- ร้อยละ 80 ของนักเรียนได้เรียนรู้ และปฏิบัติ ตามแนวคิด และหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
4. อนุรักษ์และส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ดนตรี และกีฬา	- องค์กรชุมชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 มีส่วนร่วม ในการจัดงานประเพณีที่สำคัญ ดนตรี และกีฬา
5. พัฒนาสังคมสอดรับกับการเป็น สมาชิกที่ดีของประชาคมอาเซียน	

ยุทธศาสตร์การพัฒนาค 3 การพัฒนาการคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เป้าประสงค์รวม การคมนาคมขนส่ง มีความสะดวก ปลอดภัย
รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณภาพ
กลยุทธ์และตัวชี้วัด

กลยุทธ์	ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์
1. พัฒนาระบบการคมนาคม การจราจร ให้เหมาะสมกับเมือง	- ร้อยละ 80 ของถนนมีความเป็นระเบียบ - ร้อยละ 60 ถนนได้รับการปรับปรุง ได้มาตรฐาน
2. พัฒนาการป้องกันน้ำท่วม และการ บำบัดน้ำเสีย	- ถนนจุดที่มีปัญหาได้รับการระบายน้ำ ภายใน 3 ชั่วโมง
3. พัฒนาการจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล	- ถนนทุกสายต้องไม่มีขยะตกค้างเกิน 2 วัน
4. ส่งเสริมหรืออนุรักษ์การจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	- สวนสาธารณะจำนวน 7 แห่งได้รับการปรับปรุง การปลูกต้นไม้เพิ่มขึ้น

ยุทธศาสตร์การพัฒนาค 4 การพัฒนาสังคมมีสุข และการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชน

เป้าประสงค์รวม ประชาชนทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
สร้างสังคม ชุมชนเข้มแข็ง และเอื้ออาทร สมานฉันท์ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
กลยุทธ์และตัวชี้วัด

กลยุทธ์	ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์
1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการ สาธารณสุข และคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึง	- ร้อยละ 80 ของประชากรที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป ได้รับการตรวจคัดกรอง - ร้อยละ 100 ของผู้ป่วยติดเตียงในเขตเทศบาล ได้รับการเยี่ยมและรักษา
2. การสร้างสังคมเข้มแข็งและเอื้ออาทร สมานฉันท์	- ร้อยละ 80 ของ อสม. ในเขตเทศบาล ได้รับการอบรมและพัฒนาด้านสาธารณสุข - ร้อยละ 80 ของกรรมการชุมชนทำกิจกรรม ส่วนรวมร่วมกัน
3. พัฒนาชุมชนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง	- อย่างน้อยชุมชนละ 1 กลุ่ม ในเขตเทศบาลได้รับการเรียนรู้และนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการดำเนินชีวิต
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน หรือเครือข่ายภาครัฐ เอกชน หรือ ประชาสังคม	- ร้อยละ 75 ของจำนวนโครงการ ที่มีประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม

จุดยืนทางยุทธศาสตร์ หรือ ตำแหน่งการพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคามตาม แผนพัฒนาเทศบาลสี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) ซึ่งได้มีการประชาคมแผน เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2560 และได้กำหนดจุดเน้นหรือจุดยืนทางยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาเทศบาลสี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) ดังนี้

จุดยืนทางยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

1. งานบริการประชาชนมีคุณภาพและประชาชนมีความพึงพอใจ
2. งานจัดการศึกษาของเทศบาลได้รับการยอมรับ
3. การคมนาคมขนส่ง มีความสะดวก ปลอดภัย
4. เมืองคนสุขภาพดี
5. เมืองคาร์บอนต่ำ
6. ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคามได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองมหาสารคาม เมื่อวันที่อาทิตย์ที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 มีคณะเทศมนตรีชุดแรก เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2480 โดยนายบุญช่วย อัดถากร เป็นนายกเทศมนตรี สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคามในระยะ เริ่มแรก ได้อาศัยสถานที่สโมสรเสื่อป่า เป็นที่ทำการของสำนักงานเทศบาล จนถึง พ.ศ. 2483

จึงย้ายไปอยู่สุขศาลา อำเภอเมืองมหาสารคาม เป็นเวลา 5 ปีเศษ แล้วย้ายสำนักงานมาอยู่
ชั้นบน ตึกแถว 2 ชั้น (ปัจจุบันคือบริเวณตลาดสด) จนถึง พ.ศ. 2501 จึงย้ายมาอยู่อาคาร
หลังใหม่ และต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายสำนักงานไปสร้างในที่ดิน ซึ่งมีผู้อุทิศให้ จำนวน
10 ไร่ เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น ดังในปัจจุบันนี้

5.1 สภาพทั่วไป

5.1.1 ที่ตั้งและขนาด

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งอยู่ในเขตตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม อยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 15 องศา 25 ลิปดา และ 16 องศา 40 ลิปดาเหนือ
เส้นแวงที่ 102 องศา 50 ลิปดา และ 103 องศา 30 ลิปดาตะวันออก มีพื้นที่ 24.14
ตารางกิโลเมตร หรือ 15,087.5 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 475 กิโลเมตร
โดยทางรถยนต์ มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศใต้ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมือง

มหาสารคาม

5.1.2 การแบ่งเขตการปกครอง

เทศบาลเมืองมหาสารคาม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 ชุมชน โดยอยู่ใน
ความรับผิดชอบของนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม มีประธาน และคณะกรรมการชุมชน
ควบคุมดูแลภายในเขตชุมชนของตนเอง ประชากรในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม
ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2556 - 2561 มีดังนี้

ตารางที่ 3 : แสดงจำนวนครัวเรือนและประชากร (แยกตามชุมชน) รวม 30 ชุมชน

ที่	ชุมชน	จำนวนประชากร		รวม	เนื้อที่ (ไร่)
		ชาย	หญิง		
1	ตักสิลา	1,001	1,073	2,074	1,387.50
2	ศรีสวัสดิ์ 1	538	651	1,189	593.75
3	ศรีสวัสดิ์ 2	5,420	9,655	15,075	525
4	ศรีสวัสดิ์ 3	478	544	1,022	518.75
5	ปัจฉิมทัศน์ 1	999	1,615	2,614	425
6	ปัจฉิมทัศน์ 2	564	629	1,193	181.25
7	ธัญญา 1	768	827	1,595	513
8	ธัญญา 2	533	612	1,145	181.25
9	ธัญญา 3	532	590	1,122	243.75
10	ธัญญา 4	804	959	1,763	606.25
11	สามัคคี 1	554	613	1,167	212.5

ที่	ชุมชน	จำนวนประชากร		รวม	เนื้อที่ (ไร่)
		ชาย	หญิง		
12	สามัคคี 2	748	875	1,623	525
13	ศรีมหาสารคาม	564	1,067	1,631	800
14	เครือข่าย 1	601	632	1,233	493.75
15	เครือข่าย 2	291	290	581	513
16	นาควิชัย 1	793	882	1,675	225
17	นาควิชัย 2	858	888	1,746	393.75
18	นาควิชัย 3	469	525	994	618.75
19	มหาชัย	383	487	870	137.5
20	โพธิ์ศรี 1	679	736	1,415	506.25
21	โพธิ์ศรี 2	677	711	1,388	218.75
22	อภิสิทธิ์ 1	385	423	808	187.5
23	อภิสิทธิ์ 2	579	652	1,231	500
24	อุทัยทิศ 1	477	556	1,033	568.75
25	อุทัยทิศ 2	596	656	1,252	606.25
26	อุทัยทิศ 3	690	754	1,444	581.25
27	อุทัยทิศ 4	250	316	566	450
28	สองเหนือ	580	598	1,178	768.75
29	สองใต้	533	581	1,114	750
30	บ้านแมต	428	465	893	1,025
รวม		22,772	29,862	52,634	15,256.25

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม และกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูล ณ กรกฎาคม 2561)

5.2 ด้านการเมืองการปกครอง

5.2.1 การปกครองรูปแบบเทศบาล

องค์กรเทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในท้องถิ่น โดยสภาเทศบาลเมืองมหาสารคามทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติมีจำนวน 18 คน และมีนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร โดยเทศบาลเมืองมหาสารคามแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 3 เขต จำนวน 30 ชุมชน ดังนี้

ตารางที่ 4 : แสดงเขตการเลือกตั้งของชุมชนทั้ง 30 ชุมชน ภายในเขตเทศบาลเมือง
มหาสารคาม

เขต 1	เขต 2	เขต 3
<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนตักสิลา • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 1 • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 2 • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 3 • ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 1 • ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 2 • ชุมชนธัญญา 3 • ชุมชนธัญญา 4 • ชุมชนศรีมหาสารคาม • ชุมชนเครือวัลย์ 2 	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนธัญญา 1 • ชุมชนธัญญา 2 • ชุมชนสามัคคี 1 • ชุมชนสามัคคี 2 • ชุมชนมหาชัย • ชุมชนโพธิ์ศรี 1 • ชุมชนโพธิ์ศรี 2 	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนเครือวัลย์ 1 • ชุมชนนาควิชัย 1 • ชุมชนนาควิชัย 2 • ชุมชนนาควิชัย 3 • ชุมชนอภิสิทธิ์ 1 • ชุมชนอภิสิทธิ์ 2 • ชุมชนอุทัยทิศ 1 • ชุมชนอุทัยทิศ 2 • ชุมชนอุทัยทิศ 3 • ชุมชนอุทัยทิศ 4 • ชุมชนสองเหนือ • ชุมชนสองใต้ • ชุมชนบ้านแมต

5.2.2 การบริหารกิจการเทศบาล ประกอบด้วย

สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรง และอยู่ในตำแหน่งวาระละ 4 ปี สภาเทศบาลมีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และรองนายกเทศมนตรี ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง จำนวน 3 คน

5.2.3 โครงสร้างและบุคลากรในการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เทศบาลเมืองมหาสารคามแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 10 ส่วน และ 1 หน่วยงานเทศพาณิชย์ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานช่าง กองสวัสดิการและสังคม กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองกิจการสภา หน่วยงานตรวจสอบภายใน และสถานธนาถนูปาล สามารถแสดงรายละเอียดจำนวนบุคลากรของเทศบาลเมืองมหาสารคามได้จากตารางที่ 7

ตารางที่ 5 : แสดงจำนวนบุคลากรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีดังนี้

ส่วนราชการ	พนักงานเทศบาล			ลูกจ้างประจำ		พนักงานจ้าง		รวม
	สามัญ	ถ่ายโอน	พนักงานครูเทศบาล	เทศบาล	สถานศึกษา	เทศบาล	สถานศึกษา	
สำนักปลัดเทศบาล	22	-	-	3	-	42	-	67
สำนักการช่าง	24	-	-	1	-	62	-	87
สำนักการสาธารณสุข	20	-	-	2	-	84	-	106
กองคลัง	23	-	-	-	-	16	-	39
กองการศึกษา	14	-	181	-	4	19	19	237
กองวิชาการฯ	15	-	-	-	-	8	-	23
กองสวัสดิการสังคม	7	-	-	-	-	3	-	10
กองทะเบียนราษฎรและบัตรฯ	8	-	-	-	-	7	-	15
กองกิจการสภา	5	-	-	-	-	-	-	5
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	1	-	-	-	-	-	-	1
สถานธนาบาล	-	-	-	6	-	-	-	6
รวม	139	-	181	12	4	241	19	596

(ที่มา : ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2561)

5.3 ด้านสถานะการเงินการคลัง

การบริหารรายรับและรายจ่ายในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี มีดังนี้

ตารางที่ 6 : แสดงสถานะการคลังของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปีงบประมาณ /รายการ	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560
รายรับจริง	394,725,280.79	392,921,793.05	417,097,108.60	420,055,604.72	420,019,241.94
รายจ่ายจริง	357,410,365.23	391,063,529.46	386,247,571.41	399,804,959.32	301,256,175.47

(ที่มา : กองคลัง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ กันยายน 2560)

การบริหารรายรับและรายจ่าย ของสถานธนาอนุบาลเทศบาลเมืองมหาสารคาม
เปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี มีดังนี้

ตารางที่ 7 : แสดงสถานะการคลังของสถานธนาอนุบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปีงบประมาณ/ รายการ	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560
รายรับจริง	21,820,983.82	22,928,982.22	24,709,097.20	27,958,223.12	26,981,223.20
รายจ่ายจริง	13,182,779.95	14,772,230.46	16,511,095.42	17,221,942.51	14,656,575.14

(ที่มา : สถานธนาอนุบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2560)

สรุปได้ว่า เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พุทธศักราช 2479 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจและหน้าที่ในการตัดสินใจในการบริหารงานเทศบาล และอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 ชุมชน มีคณะกรรมการชุมชนเป็นผู้ประสานงานในการพัฒนาระหว่างชุมชนกับเทศบาล การดำเนินงานมีการวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาไว้ในแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา และการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยจัดแผนพัฒนาเทศบาลสามปี ด้านการบริหารจัดการ ได้จัดส่วนการบริหาร 10 ส่วน และ 1 หน่วยงานเทศบาลนิชย์ เพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในช่วงการใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) ภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรคุณภาพ การศึกษาเด่น เป็นเมืองน่าอยู่ สู้สังคมเป็นสุข” ประกอบด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล 2) ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ 3) ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประหยัด ยะคะนอง (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พอใจในอัตราใกล้เคียงกันสาเหตุของการให้บริการไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนสรุปได้ว่า เนื่องมาจากปัญหาหลายประการคล้ายกันคือ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา สำหรับแนวทางการแก้ไขเหล่านี้ผู้วิจัยเห็นว่าต้องเป็นการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ทั้งจากด้านรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย

และเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐบาลจะต้องมีความจริงจังและจริงจังในการแก้ปัญหาทั้งในทางทฤษฎีและในทางปฏิบัติ

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่” ได้ทำการสำรวจทัศนคติผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในแขวงนครพิงค์ กาวิลละ และเม็งราย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อการใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลัง แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยสำหรับงานด้านสาธารณสุขและกองช่าง

สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ส่วนในด้านของค่าธรรมเนียมด้านการบริการ ด้านพนักงานและด้านอุปกรณ์นั้น ประชาชนเห็นว่าเป็นด้านที่มีปัญหา

นพพร แสงหนุ่ม (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” ได้ทำการศึกษาความมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล และปัญหาของการดำเนินงาน การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่มีดังต่อไปนี้คือ ด้านโครงสร้างระบบงาน บรรยากาศในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ และความสามารถในการบริหารงาน

2. ทางด้านระดับประสิทธิผลในการดำเนินงาน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก

3. ปัญหาด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า

3.1 บรรยากาศภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของประชากร และความโปร่งใสในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่

3.2 ด้านความสามารถในการบริหารงาน พบว่า ปัญหาด้านเป้าหมายในการดำเนินงานยังไม่ชัด การจัดหาและการใช้งบประมาณยังไม่สามารถจัดเก็บงบประมาณได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และอำนาจการตัดสินใจยังขาดหลักเกณฑ์และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ดีพอ

อดิศรา เกิดทอง (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์” ผลการวิจัยพบว่า บริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์จัดให้แก่ประชาชนเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจในบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลได้จัดทำขึ้น โดยแบ่งบริการสาธารณะที่เทศบาลจัดทำออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านการให้บริการและบริการชุมชน และผลการวิจัยยังพบอีกว่า การจัดให้บริการสาธารณะของเทศบาลนั้นยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

อย่างแท้จริง โดยถึงแม้ว่าทั้งเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับการจัดทำบริการ สาธารณะในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นหลัก แต่จุดเน้นในการจัดทำและ ความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน โดยประชาชนต้องการให้เทศบาลพัฒนาบริการ ขั้นพื้นฐาน หรือหน้าที่ที่เทศบาลต้องกระทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นบริการที่มีคุณภาพดี ก่อน เช่น การรักษาความสะอาด การกำจัดขยะ การจัดให้มีน้ำสะอาด และการจัดให้มีไฟฟ้า หรือแสงสว่างในชุมชน แต่ทางเทศบาลกลับมองข้ามการให้บริการขั้นพื้นฐานเหล่านั้น แต่เน้นไป ในด้านการพัฒนาบริการขั้นที่สูงกว่าและมองการพัฒนาในอนาคต เช่น เรื่องการจัดภูมิทัศน์ เมือง การปรับปรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาด้าน เศรษฐกิจมากกว่า จึงไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

วัชร เสริฐสมใจ (2550) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่อาศัย อยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้ามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุข ตามลำดับ

สำหรับปัญหาในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมใน ระดับมาก และพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในการรับบริการ สาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนพบในระดับน้อย

อาภรณ์ ชัยออม (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลการดำเนินงาน ตามยุทธศาสตร์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบล และเพื่อระบุ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมจาก บุคลากรเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 105 คน และประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 270 คน ผลของการศึกษาพบว่า

1) ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ตามยุทธศาสตร์การ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า ภายหลังจากที่เทศบาลตำบลได้นำแนวคิดการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดีมาปรับใช้กับการบริหารงานเทศบาลตำบล มีผลให้เทศบาลตำบลมุ่งเน้นการ บริหารงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น มีการจัดระบบการบริหารที่ เอื้อประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชนที่รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อีกทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่ยุ่งยากให้รวดเร็วขึ้น แต่ขณะเดียวกันเทศบาลตำบล ยังประสบปัญหาด้านการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้ถ่ายโอนมาให้ ซึ่งภาระงานจำนวนมาก ทำให้เทศบาลตำบลไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งเทศบาลตำบลยังขาดการ

สนับสนุนด้านงบประมาณ และบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ประกอบกับเทศบาลตำบลมีศักยภาพด้านงบประมาณและบุคลากรไม่เพียงพอกับภารกิจที่เพิ่มขึ้น

2) ส่งผลให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันต่างมีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อต้องการให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ถึงแม้ว่าการดำเนินงานจะมีความล่าช้าในการจัดกิจกรรมหรือโครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ก็ตาม แต่หลังจากที่เทศบาลตำบลได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารงานมุ่งเน้นการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน มีผลให้การบริการงานของเทศบาลตำบลเป็นระบบ การจัดทำแผนงาน โครงการต่าง ๆ มุ่งเน้นที่ความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เปิดโอกาสให้ประชาชนภาครัฐ ภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน กิจกรรม และการบริหารงานของเทศบาลตำบล

3) การบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ตามยุทธศาสตร์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในปัจจุบันยังประสบปัญหาในด้านกฎระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบล ขาดความยืดหยุ่น และซับซ้อน การบริหารงานยังมีระบบอุปถัมภ์อยู่ ผู้บริหารและบุคลากรบางคนของเทศบาลตำบลยังแสวงหาผลประโยชน์จากรายได้การพัฒนาท้องถิ่น นอกจากนี้บุคลากรของเทศบาลตำบลยังขาดความชำนาญเฉพาะด้าน ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และประชาชนบางส่วนไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับเทศบาลตำบล ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

อุไร ภาควิชัย (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงและต้องเสนอแนะแก้ไขในภาพรวม 1 ด้าน คือ ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 53 ส่วนอีก 3 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ที่ประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมา คือ ด้านงานบริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 51.4 และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 50.7 ตามลำดับ

แนวทางและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะ โดยงานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีการพัฒนาอย่างทั่วถึง ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ให้ความรู้ความเข้าใจด้านสาธารณสุขและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต จัดฝึกอบรมสัมมนา เพื่อส่งเสริมอาชีพและให้ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น ด้านงานบริการอื่น ๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น การให้ความสำคัญต่อบริการแต่ละด้านของคณะผู้บริหารเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ได้จัดลำดับความสำคัญดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ลำดับที่ 2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ลำดับที่ 3 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และลำดับที่ 4 ด้านงานบริการอื่น ๆ

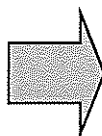
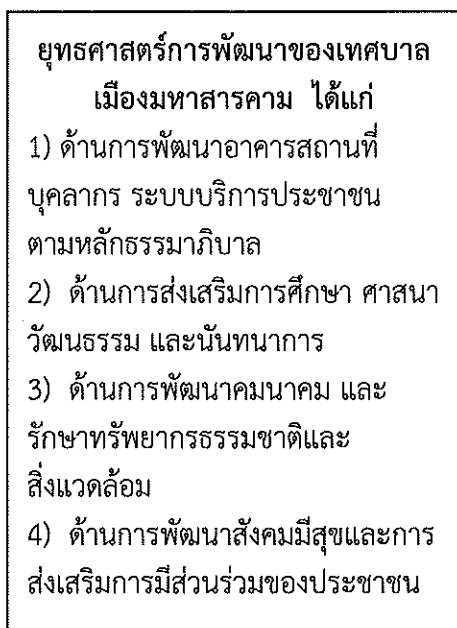
พระวิศกดิ์ ยรรยง (2554) ได้ศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่ามะคาบ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแตกต่างกัน

Phillip B. Coulter (1978) ได้ทำการศึกษาวิจัย เพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์การเทศบาล ซึ่งให้บริการสาธารณะด้านการป้องกันอัคคีภัย โดยการนำแบบจำลองประสิทธิผลองค์กร 3 แบบ ด้วยกันมาทดลองประสิทธิผลขององค์การในแง่ของพฤติกรรมและทัศนคติ ประสิทธิผลในแง่ของกระบวนการ และประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้จากการวิจัยการป้องกันอัคคีภัยของเทศบาล พบว่า ความสามารถในการผลิตผลงานเป็นตัวแปรสำคัญที่จะวัดประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้การที่องค์การจะมีความสามารถในการผลิตสูงได้ก็ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่เกี่ยวกับกระบวนการภายใน และตัวแปรด้านผลกระทบที่มีต่อสังคม ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมขององค์การนั่นเอง นอกจากนี้ เขายังพบว่า ความแตกต่างของประสิทธิผลของบริการด้านอัคคีภัยของเทศบาลแต่ละแห่ง เป็นผลจากความแตกต่างของประสิทธิผล เช่น สภาพแวดล้อมของชุมชน สมรรถนะทางด้านเทคโนโลยี และยังได้รับอิทธิพลจากลักษณะขององค์การ และวิธีการให้บริการตลอดจนประเภทของบุคลากร

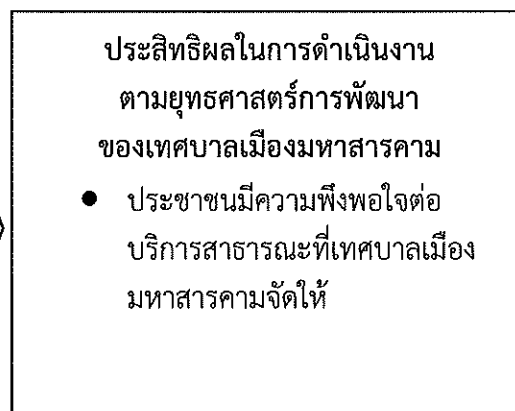
7. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษา

ในการศึกษาความมีประสิทธิผลในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล 2) ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ 3) ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Gibson และคณะ (อ้างถึงใน ภรณ์ มหามนต์. 2529) โดยอาศัยเครื่องวัดระยะสั้น คือ ความพึงพอใจ มาดัดแปลงเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เป็นหลัก เนื่องจากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ นั้น ล้วนแล้วแต่เป็นบริการที่เทศบาลจะต้องจัดให้แก่สาธารณะชน ดังนั้นการจะวัดว่าผลการดำเนินงานดังกล่าวมีประสิทธิผลหรือไม่ บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการหรือสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ จึงสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยมุ่งศึกษาความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ก่อนที่จะทำการสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้คณะผู้ศึกษายังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาในการศึกษา
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 44,601 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2561)

1.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 44,601 คน โดยใช้เกณฑ์ขั้นต่ำ ด้วยการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 173 อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 97) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

จากสูตร

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากรรวมทั้งสิ้น
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้ (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{44,601}{1 + (44,601 (0.05)^2)}$$

= 396.44 คน

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 900 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง ใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ตักสิลา	1,870	37
2	ศรีสวัสดิ์ 1	1,239	25
3	ศรีสวัสดิ์ 2	11,446	231
4	ศรีสวัสดิ์ 3	937	19
5	ปัจฉิมทัศน์ 1	2,055	41
6	ปัจฉิมทัศน์ 2	1,123	23
7	ธัญญา 1	1,211	24
8	ธัญญา 2	1,035	21
9	ธัญญา 3	1,051	21
10	ธัญญา 4	1,672	34
11	สามัคคี 1	1,236	25
12	สามัคคี 2	1,314	27
13	ศรีมหาสารคาม	1,247	25
14	เครือวัลย์ 1	1,142	23
15	เครือวัลย์ 2	524	11
16	นาควิชัย 1	1,143	23
17	นาควิชัย 2	1,456	29
18	นาควิชัย 3	943	19
19	มหาชัย	918	19
20	โพธิ์ศรี 1	1,217	25
21	โพธิ์ศรี 2	1,328	27
22	อภิสิทธิ์ 1	868	18
23	อภิสิทธิ์ 2	978	20
24	อุทัยทิศ 1	1,131	23
25	อุทัยทิศ 2	895	18
26	อุทัยทิศ 3	1,207	24
27	อุทัยทิศ 4	561	11

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ที่	ชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
28	สองเหนือ	1,028	21
29	สองใต้	956	19
30	บ้านแมด	870	18
รวมทั้งสิ้น		44,601	900

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษาที่กำหนดขึ้น เพื่อสอบถามความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพหลัก การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านช่องทางใด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยเนื้อหาแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน รวมทั้งสิ้น 40 ข้อ โดยใช้รูปแบบแบบสอบถามและคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert's Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร คู่มือ ระเบียบกฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับจุดมุ่งหมายและสมมติฐานในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม หากมีข้อคำถามใด ยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้าง จะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหา อีกครั้ง โดยปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุม และเข้าใจง่าย แล้วนำเสนอ ผู้บริหาร เพื่อพิจารณาต่อไป

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้มีการปรับปรุงสมบูรณ์แล้ว ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยผู้ศึกษาและ ทีมผู้ช่วยได้อธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป จำนวน 900 คน ซึ่งคณะผู้ศึกษาชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำศึกษา และความจำเป็นอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม อย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จำนวน 900 ฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้อง

4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อ ดังนี้

4.3.1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 105) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3.2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทดสอบโดยใช้สูตร Absolute score ดังนี้

$$\text{Absolute score} = \frac{(2A + B) - (C + 2D)}{2N}$$

แทนค่า	A	=	จำนวนที่พอใจมากที่สุด
	B	=	จำนวนที่พอใจ
	C	=	จำนวนที่พอใจน้อย
	D	=	จำนวนที่พอใจน้อยที่สุด
	N	=	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม x จำนวนคำถาม
Absolute score	=	ค่าเฉลี่ยสมบูรณ์ ความเชื่อมั่น	

ค่าของความเชื่อมั่นจะไม่เกิน 1 แต่อาจมีเครื่องหมาย - (ติดลบ) ได้ สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

1. ถ้าผลลัพธ์ออกมาเป็นเครื่องหมาย (-) แสดงว่าไม่สนับสนุนต่อคำถามหรือสมมุติฐานที่ตั้งไว้
2. ถ้าผลลัพธ์ออกมาเป็นเครื่องหมาย (+) แสดงว่าสนับสนุนต่อคำถามหรือสมมุติฐานที่ตั้งไว้

5. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน 2561

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

6.2 การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร Absolute score

6.4 ข้อคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะใช้การอภิปรายเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 900 คน จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม คณะผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ร้อยละของเพศ อายุ อาชีพหลัก การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ร้อยละของเพศ อายุ อาชีพหลัก การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	405	45.00
1.2 หญิง	495	55.00
รวม	900	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.00

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 18 - 34 ปี	173	19.22
2.2 35 - 49 ปี	248	27.56
2.3 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	479	53.22
รวม	900	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.22 รองลงมาคืออายุระหว่าง 35 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.56 และมีอายุระหว่าง 18 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.22

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อาชีพหลัก		
3.1 เกษตรกรรม	119	13.22
3.2 รับจ้าง	229	25.45
3.3 นักเรียน/นักศึกษา	79	8.78
3.4 ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	299	33.22
3.5 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	108	12.00
3.6 ว่างาน	66	7.33
รวม	900	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 33.22 รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 25.45 อาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 13.22

อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.00 นักเรียน/นักศึกษา
คิดเป็นร้อยละ 87.78 และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 7.33

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	305	33.89
4.2 มัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า	301	33.44
4.3 อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า	95	10.56
4.4 ปริญญาตรี	174	19.33
4.5 สูงกว่าปริญญาตรี	25	2.78
รวม	900	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับ
ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.89 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. หรือ
เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.44 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.33
การศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 10.56 และการศึกษา
สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.78

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิก
ในครัวเรือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน		
5.1 1 – 3 คน	388	43.11
5.2 4 – 6 คน	406	45.11
5.3 7 – 9 คน	95	10.56
5.4 ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป	11	1.22
รวม	900	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน
ระหว่าง 4 – 6 คน คิดเป็นร้อยละ 45.11 รองลงมา มีจำนวนสมาชิก 1 – 3 คน คิดเป็น
ร้อยละ 43.11 จำนวนสมาชิก 7 – 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.56 และจำนวนสมาชิก
ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.22

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการ
รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล		
6.1 หอกระจายข่าวประจำชุมชน	702	78.00
6.2 วารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล	422	46.89
6.3 ป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน	367	40.78
6.4 คณะกรรมการชุมชน	689	76.56
6.5 สื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของเทศบาล www.mkm.go.th , Facebook เทศบาลเมือง มหาสารคาม (mahasarakham city.), กลุ่มไลน์ (LINE) ต่าง ๆ	635	70.56
6.6 สถานีวิทยุ FM.100 MHz รัยใจชาวเทศบาล	410	45.56
6.7 สื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น/หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น/ สถานีวิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น	475	52.78
6.8 รถประชาสัมพันธ์	538	59.78

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านทางหอกระจายข่าวประจำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมาผ่านทางคณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 76.56 และช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด ได้แก่ ผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 40.78

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาล เมืองมหาสารคาม	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล	79.00	3.95	.79	มาก
2. ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ	80.80	4.04	.76	มาก
3. ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	76.00	3.80	.84	มาก
4. ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	80.60	4.03	.79	มาก
โดยรวม	79.10	3.96	.80	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 79.10 ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า

- ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$)
- ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$)
- ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 79.00 ($\bar{X} = 3.95$)
- ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 76.00 ($\bar{X} = 3.80$)

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

2.1 ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การปรับปรุงอาคารสำนักงานเทศบาล ให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน	80.80	4.04	.76	มาก
2. การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน สะดวก และรวดเร็ว	79.60	3.98	.76	มาก
3. เทศบาลจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการประชาชน เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ที่นั่งรอรับบริการ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม / คำร้อง เป็นต้น	79.20	3.96	.82	มาก
4. ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	77.60	3.88	.78	มาก
5. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และเสรีภาพทางการเมือง เช่น การเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี คณะกรรมการชุมชน เป็นต้น	80.60	4.03	.72	มาก
6. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาล มีอย่างเพียงพอ และทั่วถึง	79.40	3.97	.75	มาก
7. เทศบาลมีช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะวิธีการดำเนินงาน เช่น เว็บไซต์, หนังสือร้องเรียน, ที่ประชุมวาระต่าง ๆ , ผู้บริหาร เป็นต้น	80.00	4.00	.76	มาก
8. การเข้าถึงและรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชน เช่น การทำประชาคมแผนพัฒนา, จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เป็นต้น	78.80	3.94	.79	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
9. การบริหารงาน/การจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล มีการเผยแพร่ผลการจัดซื้อจัดจ้างทุกขั้นตอนให้ ประชาชนได้ทราบตามสื่อต่าง ๆ เช่น ผ่านระบบ กระจายเสียง บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น	76.80	3.84	.84	มาก
10. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ติดตาม ผลการดำเนินโครงการต่าง ๆ และ ตรวจสอบการทำงาน ของเทศบาล	77.00	3.85	.87	มาก
โดยรวม	79.00	3.95	.79	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 79.00 ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปรับปรุงอาคารสำนักงานเทศบาลให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$) และการบริหารงาน/การจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลมีการเผยแพร่ผลการจัดซื้อจัดจ้างทุกขั้นตอนให้ประชาชนได้ทราบตามสื่อต่าง ๆ เช่น ผ่านระบบกระจายเสียง บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 76.80 ($\bar{X} = 3.84$)

2.2 ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองอย่างเพียงพอ ทัวถึง เท่าเทียมกัน	83.20	4.16	.73	มาก
2. การส่งเสริมให้เด็กเล็กและนักเรียนระดับประถมศึกษาได้รับสารอาหาร โดยการจัดอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วนเหมาะสม	82.20	4.11	.75	มาก
3. การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาอาคารสถานศึกษาและภูมิทัศน์ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม	81.00	4.05	.75	มาก
4. การสนับสนุนการศึกษา และการเรียนรู้ของชุมชน เช่น การมีพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ห้องสมุดประชาชน หรือแหล่งอนุรักษ์ตามธรรมชาติ เป็นต้น	79.20	3.96	.64	มาก
5. การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพและทักษะชีวิตตามแนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แก่เด็ก เยาวชนและประชาชน	79.00	3.95	.78	มาก
6. การพัฒนาสังคม ส่งเสริมความรู้ สอดรับกับการเป็นสมาชิกที่ดีของประชาคมอาเซียน	78.60	3.93	.81	มาก
7. การพัฒนา ส่งเสริม การรวมกลุ่มของเด็ก และเยาวชน ในการสร้างเครือข่ายดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ	78.20	3.91	.80	มาก
8. การจัดกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ กิจกรรมเด็กและเยาวชน เช่น กีฬาเยาวชน กีฬานักเรียนวันเด็กแห่งชาติ เป็นต้น	82.60	4.13	.76	มาก

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
9. การจัดกิจกรรมส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ประเพณี สงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ประเพณีบุญบั้ง ไฟ เป็นต้น	83.40	4.17	.80	มาก
10. การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและศีลธรรม อันดีของครอบครัวและชุมชน	80.80	4.04	.78	มาก
โดยรวม	80.80	4.04	.76	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดกิจกรรมส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ประเพณีบุญบั้งไฟ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 83.40 ($\bar{X} = 4.17$) และการพัฒนา ส่งเสริม การรวมกลุ่มของเด็ก และเยาวชน ในการสร้างเครือข่าย ดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 78.20 ($\bar{X} = 3.91$)

2.3 ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย สะพาน ทางเท้า ให้ได้มาตรฐาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม	77.00	3.85	.85	มาก
2. การแก้ไขปัญหาที่ท่วมขังในพื้นที่ (การปรับปรุงท่อระบายน้ำ การขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตัน)	75.60	3.78	.88	มาก
3. การปรับปรุงระบบการจราจรในพื้นที่ ทำให้เกิดความปลอดภัย และเพียงพอ เช่น สัญญาณไฟจราจร ไฟกระพริบเตือนป้ายจราจร เครื่องหมายจราจร เป็นต้น	78.60	3.93	.86	มาก
4. ไฟฟ้าสาธารณะมีอย่างเพียงพอ ทัวถึงทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	77.60	3.88	.81	มาก
5. การดูแลรักษาและปรับปรุงภูมิทัศน์ของสวนสาธารณะและเกาะกลางถนน	76.40	3.82	.79	มาก
6. การควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ เหตุเดือดร้อน รำคาญ เช่น กลิ่น เสียง สิ่งมีพิษ ฝุ่นละออง เป็นต้น	72.60	3.63	.87	มาก
7. การรักษาความสะอาดของถนน ทางเท้า และที่สาธารณะ	74.40	3.72	.85	มาก
8. การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลสม่ำเสมอ	74.40	3.72	.89	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ด้านการพัฒนาคนนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
29. การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลและ บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ การขุดลอกคูคลอง เป็นต้น	74.74	3.83	.76	มาก
30. การควบคุมและบังคับใช้ผังเมืองรวม	76.60	3.80	.80	มาก
โดยรวม	76.00	3.80	.84	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการพัฒนาคนนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 76.00 ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปรับปรุงระบบการจราจรในพื้นที่ ทำให้เกิดความปลอดภัย และเพียงพอ เช่น สัญญาณไฟจราจร ไฟกระพริบเตือนป้ายจราจร เครื่องหมายจราจร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 78.60 ($\bar{X} = 3.93$) และการควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ เหตุเดือดร้อน รำคาญ เช่น กลิ่น เสียย สิ่งมีพิษ ฝุ่นละออง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 72.60 ($\bar{X} = 3.63$)

2.4 ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
 ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
 ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง
 จังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วม
 ของประชาชน โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชน	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
31. การสนับสนุนและจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาล สถานีอนามัย เพื่อให้บริการ รักษาประชาชน ในชุมชน	82.00	4.10	.73	มาก
32. การให้ความรู้และคำแนะนำในการส่งเสริม สุขภาพ และอนามัยของประชาชน	81.00	4.05	.68	มาก
33. การให้บริการป้องกันโรคและระงับการแพร่ ระบาดของโรคติดต่อ เช่น ไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า โรคเอดส์ เป็นต้น	81.80	4.09	.76	มาก
34. การส่งเสริมการพัฒนาอาชีพและสนับสนุน การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของประชาชน	78.00	3.90	.82	มาก
35. การจัดให้มีสวัสดิการแก่สตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ	80.80	4.04	.82	มาก
36. การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไข ปัญหาเสพติดในสถานศึกษาและชุมชน	79.40	3.97	.83	มาก
37. การมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ คนพิการ มีอย่างทั่วถึงและเหมาะสมกับการยังชีพ ตามปกติ	85.00	4.25	.78	มากที่สุด
38. การเตรียมความพร้อมและความรวดเร็วใน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย อุบัติภัย ภัยแล้ง	81.40	4.07	.76	มาก
39. การรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุ การเผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจในวินัยจราจร เพื่อลดและ ป้องกันอุบัติเหตุการจราจร	78.20	3.91	.85	มาก
40. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน / ชมรม /เครือข่ายภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม	77.80	3.89	.82	มาก
โดยรวม	80.60	4.03	.79	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ คนพิการ มีอย่างทั่วถึงและเหมาะสมกับการยังชีพตามปกติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 85.00 ($\bar{X} = 4.25$) และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน /ชมรม /เครือข่ายภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 77.80 ($\bar{X} = 3.89$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Gibson และคณะ โดยวัดประสิทธิผลด้วยเครื่องวัดระยะสั้น คือ ความพึงพอใจ ซึ่งทำการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลตามค่าคะแนนแบบ Likert Scale การหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน

จากผลการทดสอบ (ตารางที่ 16 – 19) พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก จึงสามารถกล่าวได้ว่า ในการวัดประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้ง 4 ด้านนั้น ประชาชนมีแนวโน้มที่พึงพอใจ จึงสามารถสรุปได้ว่า การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคามมีประสิทธิภาพ

การทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร

$$\text{Absolute score} = \frac{(2A + B) - (C + 2D)}{2N}$$

แทนค่าได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

$$\begin{aligned} \text{Absolute score} &= \frac{[2(217) + 462] - [33 + 2(4)]}{2(900 \times 10)} \\ &= 0.048 \end{aligned}$$

ด้านที่ 2 ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

$$\begin{aligned} \text{Absolute score} &= \frac{[2(258) + 449] - [25 + 2(3)]}{2 (900 \times 10)} \\ &= 0.052 \end{aligned}$$

ด้านที่ 3 ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

$$\begin{aligned} \text{Absolute score} &= \frac{[2(183) + 409] - [46 + 2(5)]}{2 (900 \times 10)} \\ &= 0.040 \end{aligned}$$

ด้านที่ 4 ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

$$\begin{aligned} \text{Absolute score} &= \frac{[2(262) + 433] - [30 + 2(3)]}{2 (900 \times 10)} \\ &= 0.043 \end{aligned}$$

จากการทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร Absolute score จะเห็นได้ว่าค่าที่คำนวณได้จากการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคามนั้น มีค่าอยู่ในช่วงที่เป็น + ซึ่งตามการแปรผลด้วยวิธีนี้ สามารถสรุปได้ว่าเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ด้านที่ 1 ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

1. ควรออกสำรวจพื้นที่จริงในแต่ละชุมชน เพื่อรับทราบปัญหา/ความต้องการจากประชาชนโดยตรง
2. ประชาชนยังไม่รู้ถึงนโยบายและทิศทางการพัฒนาเทศบาลเท่าที่ควร คณะผู้บริหารควรประชาสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจกับประชาชนในทิศทางการพัฒนาเมือง เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชน
3. ในการดำเนินกิจกรรม / โครงการที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชน ขอให้คณะผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของประชาชนประกอบการตัดสินใจด้วย
4. ด้านการปฏิบัติงาน ต้องการให้คณะผู้บริหารปฏิบัติงานให้ตรงกับปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ตามระเบียบของทางราชการ

5. ต้องการให้คณะผู้บริหารพัฒนาเทศบาลพร้อมกันในทุก ๆ ด้าน
ไม่ควรเน้นด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป
6. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ ยุติธรรม ยิ้มแย้ม
ในการให้บริการ โดยเฉพาะงานที่ให้บริการแก่ประชาชน
7. ในด้านสถานที่ ควรมีการปรับปรุงให้สะดวก สะอาด และเพียงพอกับ
ผู้มาใช้บริการ
8. เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับ
เทศบาล โดยเฉพาะในเรื่องการตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาล ร่วมในการตัดสินใจใน
เรื่องที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง

ด้านที่ 2 ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

1. เทศบาลต้องสนับสนุนการศึกษาในโรงเรียน อย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. เทศบาลควรจัดให้มีทุนการศึกษาให้กับเด็กที่ยากจน เด็กด้อยโอกาส
ที่เรียนดี และประพฤติดี
3. เทศบาลควรส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษา ชุมชน นักเรียน / นักศึกษา
ร่วมทำกิจกรรมในวันสำคัญต่าง ๆ
4. ควรจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ หรือห้องสมุดประจำชุมชน
5. เทศบาลควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็ก / เยาวชน มีคุณธรรมและ
จริยธรรม
6. เทศบาลควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มอนุรักษ์และรณรงค์
รักษาศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้มากขึ้น

ด้านที่ 3 ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. ควรตรวจสอบถนนที่ชำรุดเสียหายเป็นประจำ และซ่อมแซมอย่างทั่วถึง
2. การก่อสร้างถนนควรให้ได้มาตรฐาน และให้มีหน่วยงานอื่นเข้าร่วมเป็น
กรรมการตรวจรับ
3. ถนนบางสายควรก่อสร้างไหล่ทาง และมีการปรับปรุงไหล่ทางที่มีอยู่แล้วให้
สามารถใช้ได้
4. ไฟฟ้าแสงสว่างยังมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบริเวณที่มีประชาชนสัญจรไปมา
มาก ๆ จึงควรติดตั้ง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
5. น้ำประปายังมีไม่เพียงพอใจบางจุด ควรขยายเขตประปาให้ทั่วถึงกับความ
ต้องการของประชาชน
6. ควรเพิ่มถังขยะภายในชุมชน และในจุดที่จำเป็น เพื่อรองรับปริมาณขยะที่
เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
7. ปัญหาความสะอาดบริเวณถนน สวนสาธารณะ และภายในชุมชน ซึ่งยัง
สกปรก มีขยะ หรือเศษกิ่งไม้

8. ควรตรวจสอบการลักลอบปล่อยน้ำเสียลงพื้นที่สาธารณะ ของบ้านเรือนประชาชน หรือร้านอาหาร

9. ปัญหาท่อระบายน้ำอุดตัน เทศบาลควรจัดให้มีการทำความสะอาดรางระบายน้ำ / ท่อระบายน้ำเป็นประจำ

10. ปัญหาคลองสมถวิล ตลาดสด ซึ่งเทศบาลยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาคือ เทศบาลควรเร่งปรับปรุง

11. ควรจัดให้มีและปรับปรุงสวนสาธารณะ และพื้นที่สีเขียวเพิ่มขึ้น เพื่อให้ประชาชนใช้เป็นสถานที่พักผ่อน และออกกำลังกาย

ด้านที่ 4 ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. เทศบาลควรจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสให้ทั่วถึง

2. เทศบาลควรส่งเสริมและพัฒนากลุ่มอาชีพในชุมชน เพื่อสนับสนุนให้คนในชุมชนมีอาชีพสามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้

3. เทศบาลควรจัดให้มีกิจกรรมต่อต้านยาเสพติด เช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬาระหว่างชุมชน

4. เทศบาลควรจัดให้มีลานกีฬาประจำชุมชน เพื่อเป็นสถานที่ทำกิจกรรมของคนในชุมชน

5. เทศบาลควรเพิ่มการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่อให้ครบ และทั่วถึงทุกชุมชน

6. ควรจัดกิจกรรม หรือฝึกอบรมให้กับประชาชนในการดูแลส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม คณะผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. สรุปผลการศึกษา
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาถึงความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.00
 - 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.22 รองลงมามีอายุระหว่าง 35 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.56 และมีอายุระหว่าง 18 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.22

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 33.22 รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 25.45 อาชีพเกษตรกรกรรม คิดเป็น ร้อยละ 13.22 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.00 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 87.78 และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 7.33

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 33.89 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.44 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.33 การศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 10.56 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.78

1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนระหว่าง 4 – 6 คน คิดเป็นร้อยละ 45.11 รองลงมามีจำนวนสมาชิก 1 – 3 คน คิดเป็นร้อยละ 43.11 จำนวนสมาชิก 7 – 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.56 และจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 1.22

1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านทางหอกระจายข่าวประจำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมาผ่านทางคณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 76.56 และช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด ได้แก่ ผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน คิดเป็น ร้อยละ 40.78

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 79.10 ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า

- ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 80.80 ($\bar{X} = 4.04$)
- ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 80.60 ($\bar{X} = 4.03$)
- ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 79.00 ($\bar{X} = 3.95$)
- ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 76.00 ($\bar{X} = 3.80$)

3. วิเคราะห์ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก
จึงสามารถกล่าวได้ว่าในการวัดประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล
เมืองมหาสารคาม ทั้ง 4 ด้านนั้น ประชาชนมีแนวโน้มที่พึงพอใจ

เห็นได้จากการทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร Absolute score สรุปได้ดังนี้

- ด้านที่ 1 ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชน
ตามหลักธรรมาภิบาล เท่ากับ 0.029
- ด้านที่ 2 ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ
เท่ากับ 0.030
- ด้านที่ 3 ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม เท่ากับ 0.039
- ด้านที่ 4 ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ
ประชาชน เท่ากับ 0.045

จะเห็นว่าค่าที่คำนวณได้จากการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ
ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคามนั้น มีค่าอยู่ในช่วงที่เป็น +
จึงสามารถสรุปได้ว่า การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
มีประสิทธิภาพ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

- ด้านที่ 1 ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชน
ตามหลักธรรมาภิบาล
 1. ควรออกสำรวจพื้นที่จริงในแต่ละชุมชน เพื่อรับทราบปัญหา/ความต้องการ
จากประชาชนโดยตรง
 2. ประชาชนยังไม่รู้ถึงนโยบายและทิศทางการพัฒนาเทศบาลเท่าที่ควร
คณะผู้บริหารควรประชาสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจกับประชาชนในทิศทางการพัฒนาเมือง
เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชน
 3. ในการดำเนินกิจกรรม / โครงการที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของ
ประชาชน ขอให้คณะผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของประชาชนประกอบการตัดสินใจด้วย
 4. ด้านการปฏิบัติงาน ต้องการให้คณะผู้บริหารปฏิบัติงานให้ตรงกับปัญหา
หรือความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ตามระเบียบของทาง
ราชการ
 5. ต้องการให้คณะผู้บริหารพัฒนาเทศบาลพร้อมกันในทุก ๆ ด้าน ไม่ควรเน้น
ด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป

6. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ ยุติธรรม ยิ้มแย้ม ในการให้บริการ โดยเฉพาะงานที่ให้บริการแก่ประชาชน

7. ในด้านสถานที่ ควรมีการปรับปรุงให้สะดวก สะอาด และเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ

8. เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับเทศบาล โดยเฉพาะในเรื่องการตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาล ร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง

● **ด้านที่ 2 ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ**

1. เทศบาลต้องสนับสนุนการศึกษาในโรงเรียน อย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. เทศบาลควรจัดให้มีทุนการศึกษาให้กับเด็กที่ยากจน เด็กด้อยโอกาส ที่เรียนดี และประพฤติดี
3. เทศบาลควรส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษา ชุมชน นักเรียน / นักศึกษา ร่วมทำกิจกรรมในวันสำคัญต่าง ๆ
4. ควรจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ หรือห้องสมุดประจำชุมชน
5. เทศบาลควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็ก / เยาวชน มีคุณธรรมและจริยธรรม
6. เทศบาลควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มอนุรักษ์และรณรงค์ รักษาศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้มากขึ้น

● **ด้านที่ 3 ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

1. ควรตรวจสอบถนนที่ชำรุดเสียหายเป็นประจำ และซ่อมแซมอย่างทั่วถึง
2. การก่อสร้างถนนควรให้ได้มาตรฐาน และให้มีหน่วยงานอื่นเข้าร่วมเป็นกรรมการตรวจรับ
3. ถนนบางสายควรก่อสร้างไหล่ทาง และมีการปรับปรุงไหล่ทางที่มีอยู่แล้วให้สามารถใช้ได้
4. ไฟฟ้าแสงสว่างยังมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบริเวณที่มีประชาชนสัญจรไปมา มาก ๆ จึงควรติดตั้ง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
5. น้ำประปายังมีไม่เพียงพอใบบางจุด ควรขยายเขตประปาให้ทั่วถึงกับความ ต้องการของประชาชน
6. ควรเพิ่มถังขยะภายในชุมชน และในจุดที่จำเป็น เพื่อรองรับปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
7. ปัญหาความสะอาดบริเวณถนน สวนสาธารณะ และภายในชุมชน ซึ่งยังสกปรก มีขยะ หรือเศษกิ่งไม้

8. ควรตรวจสอบการลักลอบปล่อยน้ำเสียลงพื้นที่สาธารณะ ของบ้านเรือนประชาชน หรือร้านอาหาร

9. ปัญหาที่ระบายน้ำอุดตัน เทศบาลควรจัดให้มีการทำความสะอาดรางระบายน้ำ / ที่ระบายน้ำเป็นประจำ

10. ปัญหาคลองสมถวิล ตลาดสด ซึ่งเทศบาลยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาคือ เทศบาลควรเร่งปรับปรุง

11. ควรจัดให้มีและปรับปรุงสวนสาธารณะ และพื้นที่สีเขียวเพิ่มขึ้น เพื่อให้ประชาชนใช้เป็นสถานที่พักผ่อน และออกกำลังกาย

● **ด้านที่ 4 ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วม**

ของประชาชน

1. เทศบาลควรจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสให้ทั่วถึง
2. เทศบาลควรส่งเสริมและพัฒนากลุ่มอาชีพในชุมชน เพื่อสนับสนุนให้คนในชุมชนมีอาชีพสามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้

3. เทศบาลควรจัดให้มีกิจกรรมต่อต้านยาเสพติด เช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬาระหว่างชุมชน

4. เทศบาลควรจัดให้มีลานกีฬาประจำชุมชน เพื่อเป็นสถานที่ทำกิจกรรมของคนในชุมชน

5. เทศบาลควรเพิ่มการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่อให้ครบ และทั่วถึงทุกชุมชน

6. ควรจัดกิจกรรม หรือฝึกอบรมให้กับประชาชนในการดูแลส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เป็นต้น

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยมุ่งเน้นวัดความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคามด้วยความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก โดยได้นำแนวคิดมาจากการวัดประสิทธิภาพระยะสั้นของ Gibson และคณะ มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัย พบว่า การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคามเป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เห็นได้จากประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์ยุทธศาสตร์พัฒนาออกเป็น 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาอยู่ในระดับมาก และจากผลการทดสอบความเชื่อมั่นพบว่าค่าที่คำนวณได้ทั้ง 4 ด้าน มีค่าเป็นบวก (+) แม้จะมีค่าไม่สูงมากนักแต่สามารถทำให้

ยอมรับสมมติฐานการศึกษาได้ว่า การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคามที่ผ่านมาเป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับอดิศรา เกิดทอง (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตต์” ผลการวิจัยพบว่า บริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุดรดิตต์จัดให้แก่ประชาชนเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิผล เนื่องจากประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจในบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลได้จัดทำขึ้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพระทวีศักดิ์ ยรรยง (2554) ได้ศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลปามะคาบ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของนวพร แสงหนุ่ม (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่มีดังต่อไปนี้คือ ด้านโครงสร้างระบบงาน บรรยากาศในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ และความสามารถในการบริหารงาน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอุไร ภาควิชัย (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงและต้องเสนอแนะแก้ไขในภาพรวม 1 ด้าน คือ ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งจากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชน

ตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปรับปรุงอาคารสำนักงานเทศบาลให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการบริหารงาน/การจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลมีการเผยแพร่ผลการจัดซื้อจัดจ้างทุกขั้นตอนให้ประชาชนได้ทราบตามสื่อต่าง ๆ เช่น ผ่านระบบกระจายเสียง บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดกิจกรรมส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ประเพณีบุญบั้งไฟ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการพัฒนา ส่งเสริม การรวมกลุ่มของเด็ก และเยาวชน ในการสร้างเครือข่ายดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปรับปรุงระบบการจราจรในพื้นที่ ทำให้เกิดความปลอดภัย และเพียงพอ เช่น สัญญาณไฟจราจร ไฟกระพริบเตือน

ป้ายจราจร เครื่องหมายจราจร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ เหตุเดือดร้อน รำคาญ เช่น กลิ่น เสียง สิ่งมีพิษ ฝุ่นละออง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4. ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ คนพิการ มีอย่างทั่วถึงและเหมาะสมกับการยังชีพตามปกติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน /ชมรม /เครือข่ายภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล

1.1.1 เทศบาลควรพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเท่าเทียมกัน โดยพัฒนาระบบการให้บริการให้ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1.1.2 เทศบาลควรพัฒนาและส่งเสริมงานด้านการประชาสัมพันธ์ เลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสม เพื่อให้การเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาลเข้าถึงประชาชนให้มากที่สุด

1.1.3 เทศบาลควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล รวมทั้งการณรงค์ ส่งเสริมให้ประชาชนรับทราบถึงสิทธิและหน้าที่ที่ประชาชนพึงกระทำ เพื่อให้ง่ายต่อการขอความร่วมมือและประสานงานในเรื่องต่าง ๆ

1.1.4 ควรมีการติดตามตรวจสอบงานที่เป็นงานประจำ หรืองานบริการที่เทศบาลมีหน้าที่ที่จะต้องกระทำตามที่กฎหมายกำหนดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่งานนั้นควรจะเป็น

1.2 ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

1.2.1 อยากให้เทศบาลส่งเสริมสุขภาพประชาชนให้ครอบคลุมทุกด้าน มีการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดต่อทั้งในคนและสัตว์ให้ทั่วถึงทุกชุมชน

1.2.2 เทศบาลควรให้การสนับสนุนการศึกษา และการเรียนรู้ของชุมชน เช่น การมีพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ห้องสมุดประชาชน หรือแหล่งอนุรักษ์ตามธรรมชาติ เป็นต้น

1.2.3 เทศบาลควรจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการส่งเสริมจริยธรรมคุณธรรมและศีลธรรมอันดีของครอบครัวและชุมชน

1.3 ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.3.1 เทศบาลควรก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน ระบบบำบัดน้ำเสีย สะพาน ทางเท้า ให้ได้มาตรฐาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม

1.3.2 เทศบาลควรแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ (การปรับปรุงท่อระบายน้ำ การขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตัน)

1.3.3 เทศบาลควรรักษาความสะอาดของถนน ทางเท้า และที่สาธารณะ

1.3.4 เทศบาลควรจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลและบำรุงรักษา

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ การขุดลอกคูคลอง เป็นต้น

1.4 ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.4.1 เทศบาลควรส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ในชุมชน

1.4.2 เทศบาลควรส่งเสริมการพัฒนาอาชีพและสนับสนุนการรวมกลุ่ม ทางเศรษฐกิจของประชาชน

1.4.3 เทศบาลควรมีมาตรการดูแลเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงความสอดคล้องและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.3 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามในเชิงลึก ครอบคลุม มากกว่านี้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรกนก ทิพรส. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- การพัฒนาชุมชน, กรม. การพัฒนาผู้นำท้องถิ่นและองค์กรชุมชนสำหรับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ : กรมพัฒนาชุมชน, 2539.
- การปกครอง, กรม. คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และเมืองพัทยา 5 ปี (พ.ศ. 2549 – 2549). กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย, 2541.
- กุลธนะ ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริการ” ในสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531.
- เทศบาลเมืองมหาสารคาม. แผนพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคามสี่ปี พ.ศ. 2561 – 2564. มหาสารคาม : เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2560.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2536.
- นวพร แสงหนุ่ม. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.บ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- บัญชา แก้วส่อง. การวางแผนสาธารณสุข. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2535.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์, 2545.
- ประหยัด ยะคะนอง. ทิศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของหน่วยการปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- พนม ทินกร ณ อยุธยา. การบริหารงานคลังรัฐบาล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- พระทวีศักดิ์ ยรรยง. ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่ามะคาบ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.บ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552, ราชกิจจานุเบกษา, 2552.
- ภรณ์ (กীরดีบุตร) มหานนท์. การประเมินประสิทธิผลองค์การ. กรุงเทพฯ : โอเนเดียนส์โตร์, 2529.
- รุ่งอรุณ บุญสายันต์. การบริหารเทศบาลและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการบริหารจัดการขยะ เทศบาลนครขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.

ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์การ
พัฒนา แผนพัฒนาสามปี แผนปฏิบัติการ และการติดตามประเมินผล. กรุงเทพฯ :
ชุมชนสหกรณ์แห่งประเทศไทย จำกัด, 2546.

_____ . คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เทคนิคการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
แนวทางการสนับสนุนการจัดทำแผนแม่บทชุมชนพัฒนาตนเอง สำหรับองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด,
2548.

สนธิ เดชานันท์. แผนพัฒนาการเมืองระบบประชาธิปไตยตามแนวพระราชดำริของ
พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยเกษม, 2519.

สมชาติ เจศรีชัย. การบริหารงบประมาณและโครงการ. กรุงเทพฯ : สำนักคณะกรรมการ
การเลือกตั้ง, 2545.

สายยันต์ ภิรมย์กิจ. บทบาทของเทศบาลตำบลหนองบัวระเหวในการสร้างการมีส่วนร่วมของ
ประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547

โสรัจ สุจริตกุล. การบริหารบุคคลยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2539.

อนันต์ เกตุวงศ์. “แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการวางแผน” ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
เอกสารการสอน ชุดวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผน หน่วยที่ 1 - 7.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2542.

อาภรณ์ ชัยอ่อน. การประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดีของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รม. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

อุทัย บุญประเสริฐ. การบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2537.

อุไร ภาควิชัย. ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ รม. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552.

Coolter, Philip B. Organizational Effectiveness in the Public Sector : The
Example of Municipal Fire Protection, Administrative Science Quarterly,
1979.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถามความมีประสิทธิผลในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

หมายเลขแบบสอบถาม

□□□

คำชี้แจง

- แบบสอบถามชุดนี้ สำหรับประชาชนผู้อาศัยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
- แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- การกรอกแบบสอบถามของท่านที่เป็นจริงจะไม่มีผลกระทบต่อการมารับบริการจากเทศบาลเมืองมหาสารคามแต่อย่างใด คณะผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้น เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุดขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริง เมื่อท่านตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อแล้วหรือยัง แบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อเท่านั้นจะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และใช้ประโยชน์ได้

“หนึ่งความคิดเห็นของท่านจะช่วยพัฒนาเทศบาลของเราให้น่าอยู่ยิ่งขึ้นต่อไป”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างในข้อคำถามนั้น ๆ

1	เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
2	อายุ	<input type="checkbox"/> 18 - 34 ปี	<input type="checkbox"/> 35 - 49 ปี
		<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	
3	อาชีพหลัก	<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม	<input type="checkbox"/> ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
		<input type="checkbox"/> รับจ้าง	<input type="checkbox"/> รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
		<input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา	<input type="checkbox"/> ว่างงาน
4	การศึกษา	<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	
		<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า	
		<input type="checkbox"/> อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า	
		<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	
		<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
5	จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	<input type="checkbox"/> 1 - 3 คน	<input type="checkbox"/> 4 - 6 คน
		<input type="checkbox"/> 7 - 9 คน	<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป
6	ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
	<input type="checkbox"/> หอกระจายข่าวประจำชุมชน		
	<input type="checkbox"/> วารสาร / แผ่นพับ / รายงานกิจการเทศบาล		
	<input type="checkbox"/> ป้ายประชาสัมพันธ์ในเทศบาล/ชุมชน		
	<input type="checkbox"/> คณะกรรมการชุมชน		
	<input type="checkbox"/> สื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของเทศบาล www.mkm.go.th , Facebook เทศบาลเมืองมหาสารคาม (mahasarakham city.) , กลุ่มไลน์ (LINE) ต่าง ๆ		
	<input type="checkbox"/> สถานีวิทยุ FM. 100 MHz ร้อยใจชาวเทศบาล		
	<input type="checkbox"/> สื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น/หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น/สถานีวิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น		
	<input type="checkbox"/> รถประชาสัมพันธ์		

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ หน้าข้อความที่ตรงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นมากที่สุด

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล					
1. การปรับปรุงอาคารสำนักงานเทศบาล ให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน					
2. การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนสะดวกและรวดเร็ว					
3. เทศบาลจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการประชาชน เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ที่นั่งรอรับบริการ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม / คำร้อง เป็นต้น					
4. ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
5. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และเสรีภาพทางการเมือง เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี คณะกรรมการชุมชน เป็นต้น					
6. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาล มีอย่างเพียงพอและทั่วถึง					
7. เทศบาลมีช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะวิธีการดำเนินงาน เช่น เว็บไซต์, หนังสือร้องเรียน, ที่ประชุมวาระต่าง ๆ, ผู้บริหาร เป็นต้น					
8. การเข้าถึงและรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชน เช่น การทำประชาคมแผนพัฒนา, จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เป็นต้น					
9. การบริหารงาน/การจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล มีการเผยแพร่ผลการจัดซื้อจัดจ้างทุกขั้นตอนให้ประชาชนได้ทราบตามสื่อต่าง ๆ เช่น ผ่านระบบกระจายเสียง บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น					
10. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินโครงการต่าง ๆ และตรวจสอบการทำงานของเทศบาล					

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ					
11. การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสังกัด เทศบาลเมืองอย่างเพียงพอ ทัวถึง และเท่าเทียมกัน					
12. การส่งเสริมให้เด็กเล็กและนักเรียนระดับประถมศึกษา ได้รับสารอาหาร โดยการจัดอาหารกลางวันและ อาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วนเหมาะสม					
13. การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาอาคารสถานศึกษาและ ภูมิทัศน์ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม					
14. การสนับสนุนการศึกษา และการเรียนรู้ของชุมชน เช่น การมีพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ห้องสมุดประชาชน หรือ แหล่งอนุรักษ์ตามธรรมชาติ เป็นต้น					
15. การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพและทักษะชีวิต ตามแนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแก่เด็ก เยาวชนและ ประชาชน					
16. การพัฒนาสังคม ส่งเสริมความรู้ สอดรับกับการ เป็นสมาชิกที่ดีของประชาคมอาเซียน					
17. การพัฒนา ส่งเสริม การรวมกลุ่มของเด็ก และเยาวชน ในการสร้างเครือข่ายดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ					
18. การจัดกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ กิจกรรมเด็ก และเยาวชน เช่น กีฬาเยาวชน กีฬานักเรียน วันเด็กแห่งชาติ เป็นต้น					
19. การจัดกิจกรรมส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ประเพณีบุญบั้งไฟ เป็นต้น					
20. การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและศีลธรรมอันดี ของครอบครัวและชุมชน					
ด้านการพัฒนาคมนาคม และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
21. การก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน ระบบบำบัด น้ำเสีย สะพาน ทางเท้า ให้ได้มาตรฐาน มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม					
22. การแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังในพื้นที่ (การปรับปรุง ท่อระบายน้ำ การขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตัน)					

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
23. การปรับปรุงระบบการจราจรในพื้นที่ ทำให้เกิดความ ปลอดภัย และเพียงพอ เช่น สัญญาณไฟจราจร ไฟกระพริบเตือน ป้ายจราจร เครื่องหมายจราจร เป็นต้น					
24. ไฟฟ้าสาธารณะมีอย่างเพียงพอ ท่วถึง ทำให้เกิด ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
25. การดูแลรักษาและปรับปรุงภูมิทัศน์ของสวนสาธารณะ และเกาะกลางถนน					
26. การควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ เหตุเดือดร้อน รำคาญ เช่น กลิ่น เสียง สิ่งมีพิษ ฝุ่นละออง เป็นต้น					
27. การรักษาความสะอาดของถนน ทางเท้า และ ที่สาธารณะ					
28. การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลสม่ำเสมอ					
29. การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลและบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ การขุดลอกคูคลอง เป็นต้น					
30. การควบคุมและบังคับใช้ผังเมืองรวม					
ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชน					
31. การสนับสนุนและจัดบริการด้านสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาล สถานีอนามัย เพื่อให้บริการรักษาประชาชน ในชุมชน					
32. การให้ความรู้และคำแนะนำในการส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยของประชาชน					
33. การให้บริการป้องกันโรคและระงับการแพร่ระบาดของ โรคติดต่อ เช่น ใช้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า โรคเอดส์ เป็นต้น					
34. การส่งเสริมการพัฒนาอาชีพและสนับสนุน การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของประชาชน					
35. การจัดให้มีสวัสดิการแก่สตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ					
36. การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติดในสถานศึกษาและชุมชน					
37. การมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ คนพิการ มีอย่างทั่วถึงและเหมาะสมกับการยังชีพตามปกติ					

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
38. การเตรียมความพร้อมและความรวดเร็วในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย อุบัติภัย ภัยแล้ง					
39. การรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุ การเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจในวินัยจราจร เพื่อลดและป้องกันอุบัติเหตุ การจราจร					
40. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน /ชมรม / เครือข่ายภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

1. ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

.....

.....

.....

2. ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

.....

.....

.....

3. ด้านการพัฒนาคุณภาพ และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

4. ด้านการพัฒนาสังคมมีสุขและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

.....

.....

.....

❖ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน ❖

