



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน
ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
สมมุติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	16
4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	19
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	25
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
7. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	56
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	56
สรุปผลการศึกษา	56
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	64
หัวเรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม	67

ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	72

สารบัญดาราง

ดารางที่	หน้า
1	หน้าที่ยั้งคับหรือหน้าที่ยัจะต้งปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 50/53/56 9
2	หน้าที่ยัจะเลือกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 51/54/57 10
3	แสดงจำนวนประชากรตามข้อมูลสำนักระทะเป็ยนทองถึนัในระยะเวลา 6 ปี 26
4	แสดงเขตการเลือกตั้งของชุมชนถึง 30 ชุมชน ภายใเขตเทศบาลเมือง มหาสารคาม 27
5	แสดงสถานะการคลังของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 28
6	แสดงสถานะการคลังของสถานธนานุบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม 28
7	แสดงกลุ่มตัวอย่าง 33
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 38
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 38
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก 39
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา 39
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิก ในครัวเรือน 40
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการเดินทางออกนอกชุมชน 40
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการ รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล 41
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 42
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านถนน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 43
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านทางเท้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 44
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านทางระบายน้ำ โดยรวมและจำแนก เป็นรายข้อ 45

19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านระบบจราจร โดยรวมและจำแนก เป็นรายข้อ	46
20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมและจำแนก เป็นรายข้อ	47
21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านสวนสาธารณะ โดยรวมและจำแนก เป็นรายข้อ	48
22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านระบบประปา โดยรวมและจำแนก เป็นรายข้อ	49
23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านไฟฟ้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ	50
24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ	51

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย	31

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้เป็นผลอันเนื่องมาจากพันธกิจของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของเทศบาล อันจะยังผลประโยชน์สูงสุดไปสู่ประชาชนผู้รับบริการ

รายงานฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือเป็นอย่างดี จาก คณะผู้บริหารเทศบาลเมืองมหาสารคามทุกท่าน ที่มองเห็นความสำคัญของการศึกษาวิจัยและคอยให้คำปรึกษาแนะนำคณะผู้ศึกษาด้วยดีมาตลอด

ขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณคณะกรรมการชุมชนทั้ง 30 ชุมชน ทุกท่าน ที่เป็นผู้ประสานงานและให้ความช่วยเหลือด้วยดีมาโดยตลอด รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีได้นำมากล่าว ณ ที่นี้ ประโยชน์และคุณค่าของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ขอมอบให้แก่ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองมหาสารคามทุกท่าน

คณะผู้ศึกษา
กันยายน 2557

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ในการบริหารงาน ด้านต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญ การเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากร ที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้ จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานด้านการบริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานขออนุญาตต่างๆ และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

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 และภาคปฏิบัติ อย่างถ่องแท้และกว้างขวางแก่ประชาชน โดยเปิดโอกาสให้

ประชาชนได้มีสิทธิทางการเมือง นอกจากบทบาทหน้าที่ในด้านการเมืองแล้ว บทบาทหน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การจัดการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยการที่รัฐบาลมอบหมายให้เทศบาลจัดบริการสาธารณะ อันจะมีผลทางจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดความรัก ความผูกพันในผลประโยชน์ของท้องถิ่น

การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานนับว่าสำคัญยิ่งต่อประชาชนในพื้นที่ เช่น มีส่วนสนับสนุนในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้านการอยู่ดี กินดีของประชาชน การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เกิดความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อำนวยความสะดวกในการเดินทางสัญจรไปมา ประชาชนในพื้นที่มีชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น อีกทั้งเกิดการกระจาย

ความเจริญไปสู่ชนบทอย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน ทั่วประเทศและเป็นพื้นฐานในการพัฒนาความเจริญของประเทศในระดับที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป จึงนับว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต และเป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ดังนั้นจึงเป็นภารกิจหน้าที่สำคัญลำดับแรก ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่จะต้องทำหน้าที่จัดหาและจัดสรรเงินงบประมาณให้เพียงพอใน ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้แก่ประชาชนในพื้นที่ให้ทั่วถึง และสนองต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างทั่วถึงและกระจายครอบคลุมไปในทุกพื้นที่

เทศบาลเมืองมหาสารคามได้จัดตั้งเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 24.14 ตารางกิโลเมตร มีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภาเทศบาล และฝ่ายบริหาร คือ นายกเทศมนตรี มีโครงสร้างการบริหาร งานภายใน คือ สำนักปลัดเทศบาล สำนักการช่าง สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองคลัง กองการศึกษา กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองกิจการสภา สถานธนาบาล และหน่วยงานตรวจสอบภายใน โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และอำนาจหน้าที่ ตามที่มิถุหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีได้มอบหมาย

เทศบาลเมืองมหาสารคาม กำลังมีการเปลี่ยนแปลงและขยายตัวทางเศรษฐกิจ เป็นอย่างมาก เนื่องจากมีปัจจัยเกื้อหนุนหลายด้าน กล่าวคือ เป็นศูนย์กลางทางการศึกษา ประชาชนในพื้นที่มีโอกาสเรียนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ซึ่งเป็นการส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงอารยธรรม เช่น วัดมหาชัย (วัดเหนือ) พิพิธภัณฑ์เมืองมหาสารคาม และสถาบันวิจัยศิลปวัฒนธรรม มีนักเรียน นักศึกษาจำนวนมาก ทำให้เกิดการกระจายรายได้ มีรายได้หมุนเวียนและสร้างงานให้กับท้องถิ่น เช่น หอพัก อาหารทเมนต์ ตลาดสินค้าอุปโภคบริโภค (เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2557 : 21) เทศบาลเมืองมหาสารคามได้กำหนดวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ การพัฒนาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเทศบาลในทุกด้าน สำหรับการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานนั้น เทศบาลเมืองมหาสารคามมีเป้าหมายในการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม และพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะและระบบการคมนาคมขนส่งให้ได้มาตรฐานและครอบคลุมทั่วถึง โดยได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จคือ ถนน ตรอก ซอย ระบบระบายน้ำ ไฟฟ้า ประปา ระบบคมนาคมขนส่ง ในเขตเทศบาลมีการพัฒนา ปรับปรุง ซ่อมแซมให้ได้มาตรฐานเพิ่มขึ้น

ปัจจุบันการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เนื่องด้วยการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและการเพิ่มจำนวนประชากรในเขตพื้นที่มีแนวโน้มจะขยายตัวสูงขึ้นเรื่อย ๆ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานถือเป้าหมายที่สำคัญของหน่วยงาน ซึ่งปัจจุบันยังพบปัญหาและอุปสรรคหลายประการ คณะผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง

พ.ศ. 2555 – 2557 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงาน และเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการตัดสินใจ ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการสำหรับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

2. เพื่อศึกษาถึงระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 อยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 อยู่ในระดับปานกลาง

ขอบเขตของการศึกษา

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 จำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านถนน ด้านทางเท้า ด้านทางระบายน้ำ ด้านระบบจราจร ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสวนสาธารณะ ด้านระบบประปา ด้านไฟฟ้า และได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Gibson และคณะ (อ้างใน ภรณ์ มหามนต์. 2539) โดยอาศัยเครื่องวัดระยะสั้น คือ ความพึงพอใจ มากำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเพื่อเป็นกรอบแนวคิดและจัดทำแบบสอบถาม

2. **ขอบเขตด้านพื้นที่** คือ เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3. **ระยะเวลา** ระยะเวลาที่ทำการวิจัยระหว่างเดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน 2557

4. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 40,983 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2557)

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยคำนวณขนาด กลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 600 คน

5. **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย**

5.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

5.1.1 การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

- 1) ด้านถนน
- 2) ด้านทางเท้า
- 3) ด้านทางระบายน้ำ

- 4) ด้านระบบจราจร
- 5) ด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 6) ด้านสวนสาธารณะ
- 7) ด้านระบบประปา
- 8) ด้านไฟฟ้า

5.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมของประชาชน ต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2479

2. โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการต่าง ๆ อันได้แก่ การพัฒนาถนน ทางเท้า ทางระบายน้ำ ระบบจราจร ไฟฟ้าสาธารณะ สวนสาธารณะ ระบบประปา ไฟฟ้า

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

4. การมีส่วนร่วม หมายถึง รูปแบบที่ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 - 2557 ในรูปแบบของการนำเสนอ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การรายงานผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

5. ปี พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2557 หมายถึง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 - 30 กันยายน 2555 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 - 30 กันยายน 2556 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 - 30 กันยายน 2557

6. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ ขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. เพื่อเป็นข้อมูลการกำหนดนโยบาย และประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

3. เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการและสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงาน รวมทั้งช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการได้

4. เป็นข้อสารสนเทศและแนวทางให้กับหน่วยงานอื่น ๆ และผู้สนใจนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้าน
การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557
ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ได้เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการ ร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรก (กุลธนะ 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 ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 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 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าได้แก่ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล กฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ โดยเฉพาะว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลเอาไว้ และนอกจากนี้เทศบาลตำบลจำนวนหนึ่งยังมีที่มาจากการที่เมื่อพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ยกเลิกกฎหมายว่าด้วยสุขาภิบาลและกำหนดให้บรรดาสுகาภิบาลที่มีอยู่มีฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2. เทศบาลเมือง มาตรา 10 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาลเมืองได้แก่ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งนี้

รายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วย
ต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

เทศบาลการจัดตั้งเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มาตรา 11 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาลนครได้แก่
ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่ การปฏิบัติหน้าที่ซึ่ง
กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล การจัดตั้งเทศบาลนครจะต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย ซึ่ง
จะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลเอาไว้

1.2 โครงสร้างของเทศบาล

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

สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำในเทศบาล จะมีโครงสร้างทางเจ้าหน้าที่
อีกส่วนหนึ่ง เรียกว่า พนักงานเทศบาล

1. **สภาเทศบาล** สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการ
เลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภา
ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 สมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับ
จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลแต่ละประเภทนี้จะไม่เท่ากัน อยู่ในระหว่างจำนวน 12 คน ถึง 24
คน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 15 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล 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

1. เลือกประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาล
เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง หรือมีมติให้ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภา
เทศบาล พ้นจากตำแหน่ง
2. เลือกสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของสภาเทศบาล
และเลือกตั้งบุคคลผู้เป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล
3. รับทราบนโยบายของนายกเทศมนตรี ก่อนนายกเทศมนตรีเข้ารับหน้าที่
และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีได้แถลงไว้ต่อสภา
เทศบาลเป็นประจำทุกปี

4. ให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติเทศบาล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณ
รายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของเทศบาล

5. ในที่ประชุมสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิตั้งกระทู้ถาม
นายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรี เสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไป โดยไม่มีการลงมติ

6. ในกรณีกิจการอื่นใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น
สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่ หรือนายกเทศมนตรีสามารถ
เสนอต่อประธานสภาเทศบาลเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติและประกาศให้ประชาชนทราบ

2. **นายกเทศมนตรี** กฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดให้มีนายกเทศมนตรี

คนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็น ผู้ช่วย
เหลือในการบริหารราชการตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมาตรา 48 รัฐ
แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลได้กำหนดจำนวนรองนายกเทศมนตรีไว้ดังนี้ คือ

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

นายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็น
ผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 48 สัตตรส
แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

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

1. อำนาจหน้าที่ในการควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารกิจการของ
เทศบาล โดยทั่วไปตามกฎหมายกำหนด
2. อำนาจหน้าที่ในการเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ
3. อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการต่าง ๆ ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องถิ่น คือ มีอำนาจ
หน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทั้งนี้ โดยการกำหนดไว้ในกฎกระทรวง

เพื่อให้การใช้อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเป็นไปอย่างเกิดประสิทธิภาพ
จึงแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหาร
ราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของเทศบัญญัติและนโยบาย
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
และเลขานุการนายกเทศมนตรี

4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการณ์ให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินั้น

และกฎหมายอื่น

3. พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือ
นอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของคณะผู้บริหารไปปฏิบัติโดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ
ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้
แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่จะเลือกปฏิบัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของ
เทศบาล ดังแสดงในตารางที่ 1

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

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

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

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้น้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะสวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์ 	<p>มีหน้าที่เช่นเดียวกันกับเทศบาลเมืองตามข้อ 1-12</p>

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 ที่เห็นแก่ตัว
และพวกพ้อง 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 จึงมักทำตัวเป็น นักการเมืองมากกว่าเป็นนักบริหารงาน เช่น การสร้างพวกพ้อง การแสวงหาอำนาจ การแทรกแซงการทำงานของข้าราชการประจำ โดยใช้อำนาจของตนบังคับหรือนำพนักงานประจำทำตามความต้องการของตนเอง 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 ทำให้ประชาชน ขาดการช่วยเหลือตนเอง ทำให้เป็นภาระของเทศบาลและเกิดความไม่เชื่อมโยงไม่ต่อเนื่องในการทำงาน
5. นโยบายของรัฐบาลไม่แน่นอน บางรัฐบาลให้ความสำคัญแก่เทศบาล แต่ บางรัฐบาลไม่ให้ความสำคัญจึงขาดความต่อเนื่อง
6. ปัญหาการคลังเทศบาล รายได้ของเทศบาลมีน้อยไม่พอกับรายจ่ายต้องพึ่งบุดหนุนจากรัฐบาล ความล่าช้าในการส่งภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บให้แก่เทศบาล
จากแนวคิดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลสรุปได้ดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่ง ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความเป็นมายาวนาน และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติ

เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 โดยได้มีการปรับปรุงด้าน
โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับสภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมาย
ของความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังต่อไปนี้

Wallestein (อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ . 2538 : 13) กล่าวว่า
ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึก ขั้นสุดท้ายที่
ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ชรีณี เดชจินดา (2530 : 50) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่
มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ
ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก
ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา ปรีดีดิลก (2534 : 321) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก
ชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับเมื่อ
ได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวก
ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งและจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อ
สิ่งนั้นความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของ
สภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกนี้จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ
 เป็นต้น

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : 7) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มี
ความสุขเมื่อคนได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ
(Motivation)

จากแนวความคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ดี รัก สุขใจ สมตามปรารถนาหรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ๆ เป็นความรู้สึกที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันไปดังนี้

จอห์น ดี. มิลเลทท์ (John D. Millet.1954 ; อ้างถึงใน วัลลา ชายหาด.

2532 : 12) ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น จะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

พิททเกอร์ลด์ และคูแรนท์ (1980 ; อ้างถึงใน เชษฐชัย จตุชัย.

2547 : 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยงานการปกครอง ท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลทำไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการ

บริการ

วัลลา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการในลักษณะ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 9 –10) ได้นิยามความพึงพอใจในบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะอาดที่ได้รับ

ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

รีเอต และกันด์ลาซ (1983 : 41 ; อ้างถึงใน เชษฐชัย จตุชัย. 2547 : 27)

มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กันด์เลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41 ; อ้างถึงใน วัลภา ชายหาด. 2532 : 15) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรม การให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไข ปัญหาหรือลดปัญหา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการให้บริการ ได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะ รับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การ ให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพลูวินัย (2538 : 5) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของทางผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึง เป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึง คุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความรู้สึกก็ จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงาน บริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึง ความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ พฤติกรรมบริการและสนอง บริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาดหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรักษาโรค เป็นต้น

2.4 การวัดความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

การจัดเก็บข้อมูลเพื่อวัดความพึงพอใจอาจใช้เครื่องมือในการจัดเก็บได้หลายวิธี (กิตติมาปริสติติก. 2534 : 39) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้ โดยให้กลุ่มคนที่ต้องการวัดลงความเห็นในแบบสอบถามที่ถามถึงความพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานบริการอยู่ โดยให้เลือกตอบอย่างอิสระ
2. การสัมภาษณ์ ต้องใช้ผู้ชำนาญเป็นพิเศษ สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ตรงกับข้อเท็จจริงเป็นวิธีประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก
3. สังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบระดับความพอใจ โดยสังเกตจากพฤติกรรมก่อนขณะรอรับบริการและหลังได้รับบริการโดยสังเกตจากท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมารับบริการ

วิธีวัดความพึงพอใจต่อบริการนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด จึงจะทำให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้จากแนวคิดความพึงพอใจสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับค่านิยม ความคาดหวัง สภาพแวดล้อม และประสบการณ์ที่ได้รับ
2. การให้บริการที่ดี ควรมีการวัดความรู้สึกของผู้รับบริการเพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงวิธีการให้บริการในหน่วยงานเพื่อสามารถสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการอย่างสูงสุด
3. การวัดความรู้สึกของผู้มารับบริการสามารถวัดได้จากการจัดเก็บข้อมูลผู้มารับบริการงานที่ให้บริการในรูปแบบการสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการสาธารณะได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์ได้มาอยู่รวมกันเป็นประเทศ แต่แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่ทำขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนามกล่าวโดยสังเขปดังนี้

ศิริพร ตันติพุลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customers satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เถลิมาจรัสรัตน์ (2543 : 6 ; อ้างถึงใน เชษฐชัย จิตชัย. 2547 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งของที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14 ; อ้างถึงใน เชษฐชัย จิตชัย. 2547 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ดังนี้

S = Smiling+sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Resectul คือ การแสดงถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Volutariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthuisiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2535 : 199) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

2. บริการสาธารณสุขมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการสาธารณสุข ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. การบริการสาธารณสุขต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณสุขหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณสุขเท่าเทียมกัน

3.2 ระบบการให้บริการสาธารณสุข

สุทธิ ปันมา (2545 : 27) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

ธงชัย สตินวรงค์ (2536 : 21) ได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรโดยระบบให้บริการที่ติดเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตรายการบริการได้เป็นไปตาม แผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณสุขจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

James S.Mc Cullough (1995 ; อ้างถึงใน เชษฐชัย จตุชัย. 2547 : 32) เห็นว่า ระบบการให้บริการสาธารณสุขจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ ที่หน่วยงาน ที่ให้บริการ ได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ จากการพิจารณาดังกล่าวจะเห็นว่า ไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการและยังไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการ และยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนัยสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัด คือ การมองว่าผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับรู้ไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

กรกนก ทิพรส (2545 : 43) กล่าวถึง ระบบที่สำคัญของการให้บริการสาธารณสุขว่ามี 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

3.3 เป้าหมายของการให้บริการสาธารณสุข

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2535 : 110) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณสุขคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้ พร้อมกับต้องยึดถือ

หลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 6 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

สุทธิ ปันมา (2535 : 24) ซึ่งให้เห็นเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่าต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ และบริการที่องค์การ จัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่
2. ความสม่ำเสมอการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ไขว่คว้าหยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. ความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาให้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน
4. ความสะดวกของบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะ ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายและประหยัด

จากแนวคิดการบริการสาธารณะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่กระทำเพื่อให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ มีคุณภาพของทรัพยากร บุคลากรผู้ให้บริการความรู้ความสามารถในงาน และการสื่อสาร ที่เข้าใจกันเป็นอย่างดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

สถาบันวิจัยใหม่ คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2550 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า “**น้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี**” เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนมาช้านานบ่งบอกถึงความสำคัญของระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ หรือที่เรียกว่า “**โครงสร้างพื้นฐาน**” ของชุมชน วัตถุประสงค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทำการสำรวจความต้องการบริการสาธารณะ ของประชาชนหรือลองประมวลข้อมูลการร้องเรียน ข้อเรียกร้องของประชาชนเกี่ยวกับบริการสาธารณะก็จะพบว่า บริการสาธารณะที่ประชาชนต้องการให้สร้างหรือซ่อมบำรุงรักษาเร่งด่วนลำดับแรก ๆ ยังคงเป็นเรื่องสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ถนน สะพาน ทางเดิน ทางระบายน้ำ น้ำประปา ไฟฟ้า แสงสว่าง สวนสาธารณะ คูคลองส่งน้ำ เป็นต้น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งสามารถรับรู้และตระหนักถึงความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของชุมชนได้เป็นอย่างดี ดังอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการ สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

4.1 ความหมายของโครงสร้างพื้นฐาน

คำว่า “**โครงสร้างพื้นฐาน**” มีลักษณะเฉพาะขึ้นกับแต่ละท้องถิ่น โครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่นหนึ่ง อาจไม่ใช่โครงสร้างพื้นฐานของอีกพื้นที่หนึ่งก็ได้ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2546 : 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน สะพาน ทางเดินเท้า ชลประทาน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา โทรคมนาคม ที่ให้บริการแก่ประชาชน

สามารถ ชนะ (2548 : 16) ได้สรุปว่า โครงสร้างพื้นฐานเป็นการให้บริการเกี่ยวกับการก่อสร้างหรือปรับปรุงบำรุงรักษาสิ่งก่อสร้างอันเป็นสาธารณะต่าง ๆ เช่น ถนน สะพาน แหล่งน้ำ อาคารสถานที่ การขนส่งและวิศวกรรมจราจร รวมถึงกิจการอันเป็นการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

จอมพล จิตรแก้ว (2548 : 34) ได้สรุปว่า โครงสร้างพื้นฐานเป็นโครงสร้างบริการพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้แรงผลักดัน และสนับสนุนการเพิ่มผลผลิตของท้องถิ่นที่ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจโดยรวมขยายตัว และเป็นการลดช่องว่างการกระจายรายได้ของท้องถิ่น

นงนุช เครือศรี (2552 : 28) กล่าวว่า โครงสร้างพื้นฐานเป็นโครงสร้างทางกายภาพและโครงสร้างหลักของหน่วยงาน สำหรับใช้งานในชุมชนหรือใช้บริการตามความจำเป็น

คำว่า “โครงสร้างพื้นฐาน” มักถูกใช้ในความหมายที่รองรับการใช้งานของประชาชน เช่น ถนน ระบบประปา ระบบน้ำทิ้ง ระบบไฟฟ้า และระบบสื่อสาร เป็นต้น จากการศึกษาความหมายของโครงสร้างพื้นฐาน อาจสรุปได้ว่า โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง โครงสร้างก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษา สิ่งก่อสร้างอันเป็นสาธารณะต่าง ๆ ที่จำเป็นในขั้นพื้นฐาน หรือจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

4.2 ความจำเป็นของโครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่ต้องหาแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นรองรับการเจริญเติบโตของชุมชนในอนาคต จึงต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ดังนี้

4.2.1 มีถนนโครงข่ายเชื่อมระหว่างชุมชนในเขตเทศบาล เพื่อใช้ในการขนส่ง คมนาคมและสัญจรไปมาเพื่อติดต่อกันในด้านต่าง ๆ

4.2.2 มีระบบระบายน้ำที่เพียงพอเหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อรองรับปริมาณน้ำเสียและบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ธรรมชาติ

4.2.3 มีสะพานสำหรับข้ามแม่น้ำ ลำคลองอย่างเพียงพอ

4.2.4 มีระบบชลประทานอย่างเพียงพอในการทำเกษตร

4.2.5 มีระบบไฟฟ้าที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะที่เพียงพอเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4.2.6 มีระบบน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค

4.2.7 มีระบบโทรคมนาคมที่ทั่วถึงและเพียงพอสำหรับประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ทันต่อข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบันและอนาคต

4.3 ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

เพชรี ฮาลาก (2538 : 23) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตั้งขึ้นเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นความต้องการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการแล้ว ความคาดหวังก็จะตามมา แล้วการกระทำพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายอย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่คนต้องการแล้วก็จะมีการคาดหวังถึงในสิ่งที่อยู่สูงขึ้นไปอีกตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ที่ได้กล่าวถึงความต้องการชั้นต่าง ๆ ตามลำดับ

4.3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย

- 4.3.2 ความต้องการความมั่นคง
- 4.3.3 ความต้องการความรักและการยอมรับ
- 4.3.4 ความต้องการการยกย่องนับถือ
- 4.3.5 ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจตนเอง

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์และความคาดหวัง มีลักษณะคล้ายคลึงกันและมีความเกี่ยวข้องกันคือ ถ้าความคาดหวังหรือความมุ่งหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในสิ่งที่สูงขึ้นจึงก่อให้เกิดความคาดหวังในสิ่งเหล่านั้นตามมาและจะมากขึ้นตามลำดับ

รักชนก โสภาทิศ (2542 : 21) ได้กล่าวถึงความคาดหวังว่ามืองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. Valance หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลต่อการกระทำที่เกิดจากการทำงาน ระดับความพอใจที่บุคคลคาดหวังจะมาจากค่าตอบแทนการทำงาน ถ้าเป็นงานที่มีคุณค่าสูง ก็จะมีค่าความพึงพอใจสูงมากตามด้วย
2. Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่อง อุปกรณ์ เป็นเครื่องมือนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ
3. Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ทุกชีวิตพยายามแสวงหาอย่างน้อยที่สุดก็คือ ความต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ซึ่งเมื่อปัจจัยเบื้องต้นเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วก็มี ความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ จากความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างนี้เองทำให้เกิดความพยายามกระทำดำเนินการด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด ด้วยสื่อหรือเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุความพอใจ หรือเพื่อให้ได้รับผลของการดำเนินการนั้น ตามที่ได้แสดงความพยายามนั่นเองเรียกว่า ความคาดหวังและความพอใจสิ่งต่าง ๆ

4.4 นโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ภายใต้การบริหารงานของ นายแพทย์กิตติศักดิ์ ฅณาสวัสดิ์ นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม ซึ่งได้แถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลในวันที่ 17 กันยายน 2555 ณ ห้องประชุมสภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยยึดกรอบนโยบาย 4 ด้าน เป็นแนวทางในการบริหารราชการ ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาเมืองคุณภาพ ด้านการพัฒนาสังคมคุณภาพ ด้านการพัฒนาชีวิตคุณภาพ และด้านการพัฒนาการจัดการคุณภาพ

สำหรับนโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ได้ถูกบรรจุในส่วนของนโยบายด้านการพัฒนาเมืองคุณภาพ โดยมุ่งเน้นจะสร้างสรรค์เมืองให้น่าอยู่ ชุมชนน่าอยู่ เป็นเมืองที่มีระบบโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการรองรับอย่างเหมาะสม อำนวยความสะดวกและเสริมสร้างศักยภาพทาง เศรษฐกิจ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของ ประชาชนในเขตเทศบาลโดยประชาชนมีส่วนร่วม มีการประสานกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนการพัฒนาเพื่อการป้องกันปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชน ตลอดจนเพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคต ให้เป็นเมืองสว่างาม เมืองปลอดภัย และเมืองสะอาดมีมาตรฐาน ดังนี้

- 1) พัฒนาระบบสาธารณูปโภค ถนน ท่อระบายน้ำ ให้มีคุณภาพ มาตรฐาน เพียงพอ เหมาะสม กับ ความต้องการของประชาชน และครอบคลุมทุกพื้นที่

- 2) ปรับปรุงไฟฟ้า และแสงสว่าง ถนนหนทาง และสถานที่สาธารณะให้สว่างครอบคลุม ทั่วถึงทุกพื้นที่ และมีระบบการดูแลรักษาที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) พัฒนาแก้ไขปัญหาน้ำท่วมซ้ำซาก โดยวางแผนอย่างเป็นระบบ
- 4) ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และไฟฟ้า ให้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
- 5) พัฒนาระบบการจราจรให้สะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย และเตรียมการแผนการจราจรของเมืองให้สอดคล้องกับผังเมืองรองรับการเจริญเติบโตของเมืองในอนาคต และสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยระบบกล้องวงจรปิด CCTV
- 6) เพิ่มพื้นที่สีเขียว พื้นที่สวนสาธารณะใหม่ และปรับปรุงภูมิทัศน์ของเมืองให้สวยงาม เป็นเมืองน่าอยู่
- 7) พัฒนาระบบบริหารการจัดเก็บขยะให้มีคุณภาพ
- 8) เพิ่มประสิทธิภาพการบำบัดน้ำเสียและการรวบรวมน้ำเสียไปบำบัด

4.5 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

แนวคิดการมีส่วนร่วมได้เกิดขึ้นในประเทศไทยตั้งแต่สมัยอดีต ซึ่งยังคงมีสภาพการดำรงชีวิตตามแนวทางเกษตรกรรมแบบพอเพียงชีพ ประชาชนมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในรูปของการร่วมกันเพื่อประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในชุมชนร่วมกัน โดยไม่ได้คิดค่าตอบแทน แนวคิดเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนดังกล่าวมักปรากฏในวิถีชีวิตของประชาชนและการเกษตรเป็นสำคัญ เช่น การขอแรงประชาชนในชุมชนเพื่อเกี่ยวข้าว เป็นต้น

บุญชัย เกิดปัญญาวัฒน์ (2535 : 83) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเกิดจากแนวคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความสนใจและการห่วงกังวลร่วมกัน ซึ่งเกิดจากความสนใจและความห่วงกังวลส่วนบุคคล ซึ่งบังเอิญพ้องต้องกันกลายเป็นความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของส่วนรวม
2. ความเดือดร้อนและความไม่พึงพอใจร่วมกัน ที่มีต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่นั้น ผลักดันให้พุ่งไปสู่การรวมกลุ่ม วางแผน และลงมือกระทำร่วมกัน
3. การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มหรือชุมชนไปในทิศทางที่ปรารถนา การตัดสินใจร่วมกันนี้จะต้องรุนแรงมากพอที่จะทำให้เกิดความคิดริเริ่มกระทำการที่สนองตอบความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น

4.5.1 ลักษณะของการมีส่วนร่วม

บัญญัติ แก้วส่อง (2535 : 79) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในขั้นริเริ่มการพัฒนา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชน ตลอดจนมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดความต้องการของชุมชนและมีส่วนในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในขั้นวางแผนการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ กำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่จะใช้

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในขั้นดำเนินการพัฒนา เป็นขั้นตอนการบริจาคนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ โดยการสนับสนุนทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน เข้าร่วมบริหารงาน ประสานงาน และดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในขั้นรับผลประโยชน์จากการพัฒนา เป็นขั้นตอน

ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ที่พึงได้จากการพัฒนา หรือยอมรับผลกระทบหรือบุคคลก็ตาม
ขั้นที่ 5 การมีส่วนร่วมในขั้นประเมินผลการพัฒนา เป็นตอนที่ประชาชน เข้าร่วมประเมินว่า
การพัฒนาที่ได้กระทำไปนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด ซึ่งในการประเมินอาจปรากฏในรูปของการ
ประเมินย่อย (Formative Evaluation) อันเป็นการประเมินผลความก้าวหน้าที่ทำเป็นระยะ ๆ หรือ
กระทำในรูปของการประเมินผลรวม (Summative Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินผลสรุปรวบยอด

วิชัย กัณหาชน (2535 : 24) ได้กล่าวว่าคุณลักษณะของการมีส่วนร่วมมีหลายระดับ
ตั้งแต่เป็นสมาชิกจนถึงการเป็นผู้นำ ดังนี้

1. เป็นสมาชิก
2. เป็นสมาชิกเข้าร่วมประชุม
3. เป็นสมาชิกผู้บริจาคเงิน
4. เป็นกรรมการ
5. เป็นประธานกรรมการ
6. สมาชิกผู้นั้นทำอะไรระหว่างประชุม
7. สมาชิกผู้นั้นเล่นบทอะไรในที่ประชุม

นอกจากนี้ ยังได้ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องเข้าร่วมใน
ขั้นตอนต่าง ๆ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นปัญหาและสาเหตุของปัญหา เนื่องมาจากเหตุผลพื้นฐาน คือ ตน
ย่อมรู้ปัญหาของตนเองได้มีมากที่สุด
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการ กิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น ผู้ที่เลือกแนวทาง
ในการพัฒนาควรเป็นประชาชนในชุมชนนั่นเอง ไม่ใช่บุคคลภายนอกเพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับ
ทรัพยากรกับศักยภาพในการพัฒนาชุมชนนั้น
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านแรงงานการร่วมแรงในการประกอบ
กิจกรรมจัดทำให้ประชาชนมีความผูกพันกันมากขึ้น และก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันในการเป็นเจ้าของ
กิจกรรม และผลงานที่ปรากฏซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนบำรุงรักษาให้ดำรงอยู่อย่างสมบูรณ์และมีประโยชน์ยืน
ยาว
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลเพื่อค้นคว้า เพื่อหาข้อดีและ ข้อบกพร่อง อัน
เกิดจากการดำเนินกิจกรรม ซึ่งได้นำมาเป็นบทเรียนในการหาทางปรับปรุง
แก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

4.5.2 รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

วิชัย กัณหาชน (2535 : 24) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนา คือ

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน
รวมตลอดถึงความต้องการของชุมชน
2. ร่วมค้นหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนหรือเพื่อ
สร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการหรือกิจกรรม เพื่อขจัดและ แก้ไขตลอดจน
สนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตาม เป้าหมายที่วางไว้
8. ร่วมคิด ติดตาม และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527 : 185) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน มีรูปแบบ และขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามลักษณะของการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct Participation) โดยผ่าน องค์กรจัดตั้งของประชาชน เช่น การรวมกลุ่มเยาวชน กลุ่มต่าง ๆ
2. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยอ้อม (Indirect Participation) โดยผ่าน องค์กรผู้แทนของประชาชน เช่น กรรมการของกลุ่ม ชุมชน กรรมการ กลุ่มเลี้ยงไหม คณะกรรมการหมู่บ้าน
3. การมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ (Open - Participation) โดยผ่านผู้แทนที่ไม่ใช้องค์กรของประชาชน เช่น สถาบัน หน่วยงานที่เชิญชวน เปิดโอกาสให้ ประชาชนไปมีส่วนร่วม

4.5.3 ปัจจัยที่สนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วม

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2543 : 111) ได้กล่าวว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับกลไกของรัฐ ทั้งในระดับนโยบาย มาตรการ และระดับการปฏิบัติที่เอื้ออำนวย หรือสร้างช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชน จำเป็นที่จะต้องทำให้การพัฒนาเป็นระบบเปิดที่มีความเป็นประชาธิปไตย
2. ปัจจัยด้านประชาชน มีสำนึกต่อปัญหาและประโยชน์ร่วม มีสำนึกต่อความสามารถและภูมิปัญญาในการจัดการปัญหาซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์และการเรียนรู้ รวมทั้งมีการสร้างพลังเชื่อมโยงในรูปกลุ่ม องค์กร เครือข่าย และประชาสังคม
3. ปัจจัยด้านนักพัฒนาและองค์กรพัฒนา มีบทบาทในการกระตุ้น ส่งเสริม เอื้ออำนวยกระบวนการพัฒนา สนับสนุนข้อมูลข่าวสารและทรัพยากร ตลอดจนร่วมเรียนรู้กับสมาชิกชุมชน

ยิววัฒน์ วุฒิเมธี (2526 : 79) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมสรุปได้ว่า การให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนา มีความสำคัญและจำเป็นเพื่อขจัดความขัดแย้งในการพัฒนาโครงการต่าง ๆ และจัดตั้งองค์กรประชาชนขึ้นมา ก็เพื่อให้เป็นแกนกลางการระดมความคิด การปฏิบัติ และสำคัญที่สุดคือ ให้องค์กรสามารถรับผิดชอบ และสร้างกิจกรรมต่อเนื่องจากโครงการพัฒนาต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว นั่นคือ ผู้นำของประชาชนเป็นแกนสำคัญในการจัดตั้ง และพัฒนาองค์กรประชาชน จากประสบการณ์ที่ผ่านมามีประเทศไทยมีปัญหาเรื่องผู้นำ ผู้นำท้องถิ่นและผู้นำฝ่ายราชการ ซึ่งเป็นข้อจำกัด ทำให้การจัดตั้งและพัฒนาองค์กรของประชาชนไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร ทั้งนี้เนื่องมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ผู้นำท้องถิ่นประชาชนนั้น ถูกกำหนดบทบาทและสร้างขึ้นโดยกระบวนการราชการ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นคนของราชการมากกว่าเป็นคนของประชาชน
2. ผู้นำท้องถิ่น มีขีดความสามารถในด้านการบริหาร การจัดการค่อนข้างจำกัด และมักถูกรอรับโดยราชการซึ่งมักจะสั่งการหรือชี้นามากกว่าการชี้แนะ
3. ผู้นำท้องถิ่น มักแสวงหาอิทธิพลใฝ่ตน
4. ประชาชน ในฐานะผู้ที่จะต้องแสดงเจตจำนงต่อการพัฒนาและกำหนดหลักวิธีการขั้นตอนการพัฒนาไม่สนใจผู้นำ
5. ค่านิยมที่เป็นแบบอัตโนมัติ คือ ไม่ชอบยุ่งเรื่องคนอื่น มีผลกระทบต่อความอ่อนแอของการจัดตั้งและพัฒนาองค์กรประชาชน

6. บรรยากาศทางการเมือง ไม่เอื้ออำนวยที่จะเป็นเครื่องกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ เพราะกลไกทางการเมืองยังสับสนในการปฏิบัติหน้าที่ของตนต่างก้าวก่ายกัน การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปร่วมคิด ร่วมริเริ่ม ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของชุมชนหมู่บ้าน ตำบล ซึ่งลักษณะของการเข้าไปมีส่วนร่วมของประชาชนดังกล่าวนี้จะเข้าไปร่วมในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติและรับผิดชอบร่วมกันกับคนในสังคม และเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้สูงขึ้น โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้ 4 ลักษณะดังนี้

1. การมีส่วนร่วมศึกษาปัญหา ได้แก่ สืบหาข้อมูล ร่วมประชุมวิเคราะห์สาเหตุ ของปัญหา ร่วมตัดสินใจสาเหตุแท้จริงของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการกำหนดปัญหา ได้แก่ ร่วมกำหนดปัญหาในการพัฒนาชนบทร่วมจัดลำดับความสำคัญของปัญหา
3. การมีส่วนร่วมปฏิบัติ ได้แก่ ร่วมออกแรงงาน ร่วมออกวัสดุ ร่วมให้ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงาน
4. การมีส่วนร่วมติดตามประเมินผล ได้แก่ ร่วมเป็นกรรมการติดตามงาน ร่วมสำรวจความถูกต้องของแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคามได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองมหาสารคาม เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 มีคณะเทศมนตรีชุดแรก เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2480 โดยนายบุญช่วย อรรถากร เป็นนายกเทศมนตรี สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคามในระยะเริ่มแรก ได้อาศัยสถานที่สโมสรเสื่อป่า เป็นที่ทำการของสำนักงานเทศบาล จนถึง พ.ศ. 2483 จึงย้ายไปอยู่สุขลา อำเภอเมืองมหาสารคาม เป็นเวลา 5 ปีเศษ แล้วย้ายสำนักงานมาอยู่ ชั้นบน ตึกแถว 2 ชั้น (ปัจจุบันคือบริเวณตลาดสด) จนถึง พ.ศ. 2501 จึงย้ายมาอยู่อาคารหลังใหม่ และต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายสำนักงานไปสร้างในที่ดิน ซึ่งมีผู้อุทิศให้ จำนวน 10 ไร่ เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น ดังในปัจจุบันนี้

5.1 สภาพทั่วไป

5.1.1 ที่ตั้งและขนาด

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งอยู่ในเขตตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 15 องศา 25 ลิปดา และ 16 องศา 40 ลิปดาเหนือ เส้นแวง ที่ 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 องค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมืองมหาสารคาม

5.1.2 การแบ่งเขตการปกครอง

เทศบาลเมืองมหาสารคาม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 ชุมชน โดยอยู่ในความ
 รับผิดชอบของนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม มีประธาน และคณะกรรมการชุมชนควบคุมดูแลภายใน
 เขตชุมชนของตนเอง ประชากรในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม
 ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2552 – 2557 มีดังนี้

ตารางที่ 3 : แสดงจำนวนประชากรตามข้อมูลสำนึกทะเบียนท้องถิ่นในระยะเวลา 6 ปี

ปี พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม
2552	18,988	21,035	40,023
2553	18,797	20,938	39,735
2554	18,487	20,638	39,125
2555	18,494	21,049	39,543
2556	18,586	21,568	40,154
2557	22,398	30,742	53,140

(ที่มา : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2557)

5.2 ด้านการเมืองการปกครอง

5.2.1 การปกครองรูปแบบเทศบาล

องค์กรเทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยสภา
 เทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในท้องถิ่น โดยสภา
 เทศบาลเมืองมหาสารคามทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติมีจำนวน 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"> • ชุมชนดักสิลา • 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 • ชุมชนส่องเหนือ • ชุมชนส่องใต้ • ชุมชนบ้านแมต

5.2.2 การบริหารกิจการเทศบาล ประกอบด้วย

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

คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และ รองนายกเทศมนตรี ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง จำนวน 3 คน

5.2.3 โครงสร้างและบุคลากรในการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เทศบาลเมืองมหาสารคามแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 10 ส่วน และ 1 หน่วยงานเทศบาลพาณิชย์ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานช่าง กองสวัสดิการและสังคม กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองกิจการสภา หน่วยงานตรวจสอบภายใน และสถานธนาอนุบาล

5.3 ด้านสถานะการเงินการคลัง

การบริหารรายรับและรายจ่ายในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี มีดังนี้

ตารางที่ 5 : แสดงสถานะการคลังของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปีงบประมาณ /รายการ	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2553	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556
รายรับจริง	292,735,283.15	342,368,980.36	328,376,604.09	380,173,032.60	394,725,280.79
รายจ่ายจริง	253,292,441.88	305,818,662.32	312,761,730.64	350,247,161.48	325,187,702.15

(ที่มา : กองคลัง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ พฤษภาคม 2557)

การบริหารรายรับและรายจ่าย ของสถานธนาบาลเทศบาลเมืองมหาสารคามเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี มีดังนี้

ตารางที่ 6 : แสดงสถานะการคลังของสถานธนาบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปีงบประมาณ/ รายการ	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2553	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556
รายรับจริง	7,091,424.83	12,910,866.82	11,325,547.83	12,340,074.36	14,642,196.52
รายจ่ายจริง	2,796,917.17	7,924,884.71	4,395,912.70	5,161,286.46	6,038,200.20

(ที่มา : สถานธนาบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2557)

สรุปได้ว่า เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้น ตามพระราชกฤษฎีกา พุทธศักราช 2479 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจและหน้าที่ในการ บริหารงานเทศบาล และอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 ชุมชน มีคณะกรรมการชุมชนเป็นผู้ประสานงานในการพัฒนาระหว่างชุมชนกับเทศบาล การดำเนินงานมีการ วางแผนเพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาไว้ในแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา และการแปลง ยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยจัดแผนพัฒนาเทศบาลสามปี ด้านการบริหารจัดการ ได้จัดส่วนการบริหาร 10 ส่วน และ 1 หน่วยงานเทศบาลนิชย์ เพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในช่วง การใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2554-2557 และแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (พ.ศ. 2557 - 2559) ภายใต้วิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ คู่การศึกษา พัฒนาการ คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคม อย่างยั่งยืน” ประกอบด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพัฒนาเมือง 2) ด้านพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม 3) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตและการศึกษา และ 4) ด้านพัฒนาการ บริหารจัดการองค์กร

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกภพ อภัยรัตน์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมี ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและมีคุณลักษณะของชุมชนที่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัญหาและความคิดเห็นทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการปรับปรุงการบริการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีรายละเอียดดังนี้ คือ ควรดำเนินการสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีอย่างทั่วถึง ควรดูแลเอาใจใส่ในการเก็บขยะในคูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันปัญหาขยะอุดตัน ควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไปจราจรที่ไม่ชัดเจน ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุ และอาชญากรรม

วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน มีความคาดหวังอยู่ระดับมาก คือ ด้านการพัฒนาการไฟฟ้า ลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาการประปา และด้านการพัฒนาคมนาคม เป็นลำดับสุดท้าย

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่

สามารถ ยิ่งกำแหง (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านหินหล่อง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน พบว่า ประชาชนมีความต้องการปรับปรุงถนนมากที่สุดร้อยละ 73 แนว

ทางการปรับปรุงและสำรวจออกแบบประมาณราคาความต้องการโครงสร้างพื้นฐาน : ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการปรับปรุงงานด้านสาธารณะ 3 อย่างมาก

ที่สุดคือ ถนนลักษณะเป็นถนนคอนกรีต ประปา ลักษณะเป็นถังเก็บน้ำ ขยายเขตประปา ไฟฟ้าลักษณะเป็นการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาค้นคว้าว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ใน “ระดับปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ใน “ระดับปานกลาง” ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ใน “ระดับมาก” และด้านประปาอยู่ใน “ระดับปานกลาง”

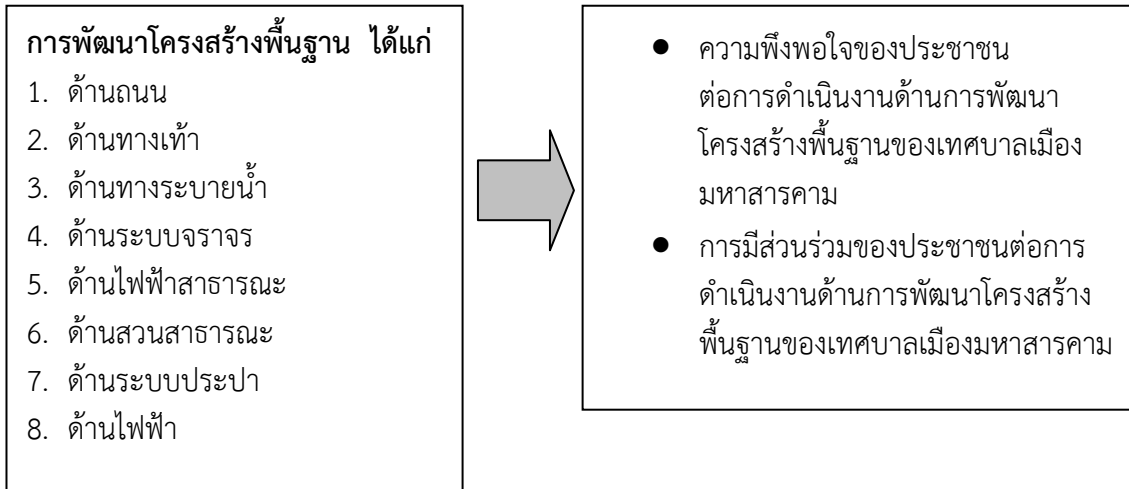
วาทีตต์ เรียมริมมะดัน (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านไฟฟ้าสาธารณะสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 รองลงมา เป็นด้านถนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ด้านน้ำประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 และด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 เมื่อวิเคราะห์เพิ่มเติมในแต่ละด้าน พบว่า ด้านถนนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ความเพียงพอของถนนกับความจำเป็นในการสัญจรสูงที่สุด ด้านน้ำประปามี ความพึงพอใจเกี่ยวกับขนาดท่อส่งน้ำประปามีความเหมาะสมสูงที่สุด ด้านไฟฟ้าสาธารณะมี ความพึงพอใจเกี่ยวกับจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมสูงที่สุด และด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจเกี่ยวกับประเภทของทางระบายน้ำมีความเหมาะสมสูงที่สุด

7. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 จำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านถนน ด้านทางเท้า ด้านทางระบายน้ำ ด้านระบบจราจร ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสวนสาธารณะ ด้านระบบประปา ด้านไฟฟ้า และได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Gibson และคณะ (อ้างใน ภรณ์ มหามนต์. 2539) โดยอาศัยเครื่องวัดระยะสั้น คือ ความพึงพอใจ มากำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเพื่อเป็นกรอบแนวคิดและจัดทำแบบสอบถาม สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ก่อนที่จะทำการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้ยังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 40,983 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2557)

1.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 40,983 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	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้ (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{40,983}{1 + (40,983 (0.05)^2)}$$
$$= 396.12 \text{ คน}$$

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 600 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงกลุ่มตัวอย่าง

ชุมชน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ชุมชนตักสิลา	20
2. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 1	20
3. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 2	20
4. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 3	20
5. ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 1	20
6. ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 2	20
7. ชุมชนธัญญา 1	20
8. ชุมชนธัญญา 2	20
9. ชุมชนธัญญา 3	20
10. ชุมชนธัญญา 4	20
11. ชุมชนสามัคคี 1	20
12. ชุมชนสามัคคี 2	20
13. ชุมชนศรีมหาสารคาม	20
14. ชุมชนเครือวัลย์ 1	20
15. ชุมชนเครือวัลย์ 2	20
16. ชุมชนนาควิชัย 1	
17. ชุมชนนาควิชัย 2	
18. ชุมชนนาควิชัย 3	20
19. ชุมชนมหาชัย	20
20. ชุมชนโพธิ์ศรี 1	20
21. ชุมชนโพธิ์ศรี 2	20
22. ชุมชนอภิสิทธิ์ 1	20
23. ชุมชนอภิสิทธิ์ 2	20
24. ชุมชนอุทัยทิศ 1	20
25. ชุมชนอุทัยทิศ 2	20
26. ชุมชนอุทัยทิศ 3	20
27. ชุมชนอุทัยทิศ 4	20
28. ชุมชนส่องเหนือ	20

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ชุมชน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
29. ชุมชนส่องใต้	20
30. ชุมชนบ้านแมด	20
รวม	600

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษาที่กำหนดขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยเนื้อหาแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 8 ด้าน รวมทั้งสิ้น 46 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยเนื้อหาแบบสอบถาม มีทั้งสิ้น 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับจุดมุ่งหมายและสมมติฐานในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการอำนวยการ พิจารณาความถูกต้องครบถ้วน และครอบคลุมของเนื้อหา ภาษา โครงสร้าง และรูปแบบ เมื่อได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการอำนวยการแล้ว นำร่างแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะดังกล่าวแล้วนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา

2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถาม และการใช้ภาษา เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) นายคำรณ สมบูรณ์รัตน์ ปลัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม

- 2) นายศิริชัย ศิริไพล์ รองปลัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม
3) นางนิภาพร กุลมาตย์ ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยผู้ศึกษาและ ทีมผู้ช่วยได้อธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปจำนวน 600 คน ซึ่งคณะผู้ศึกษาชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย และความเป็นอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จำนวน 600 ฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อ ดังนี้

4.3.1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ และระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 - 2557 ในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ/การมีส่วนร่วม	มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/การมีส่วนร่วม	มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/การมีส่วนร่วม	ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/การมีส่วนร่วม	น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/การมีส่วนร่วม	น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

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

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/การมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/การมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/การมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจ/การมีส่วนร่วม

อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจ/การมีส่วนร่วม
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน 2557

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

6.2 การวัดระดับความพึงพอใจ/ระดับการมีส่วนร่วม ของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.3 ข้อคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะใช้การอภิปรายเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 600 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแล้วนำเสนอข้อมูล ด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (f –distribution)
Df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
Sig	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 คณะผู้ศึกษา ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ร้อยละของเพศ อายุ อาชีพหลัก การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน การเดินทางออกนอกชุมชน และช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	243	40.50
1.2 หญิง	357	59.50
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.50

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 18 – 34 ปี	147	24.50
2.2 35 - 49 ปี	309	51.50
2.3 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	144	24.00
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 18 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 และมีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.00

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อาชีพหลัก		
3.1 เกษตรกรรม	126	21.00
3.2 รับจ้าง	141	13.50
3.3 นักเรียน/นักศึกษา	87	14.50
3.4 ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	117	19.50
3.5 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	71	11.83
3.6 ว่างาน	58	9.67
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13.50 รองลงมาเป็นอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 21.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19.50 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 14.50 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.83 และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 9.67

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ไม่ได้เรียนหนังสือ	62	10.33
4.2 ประถมศึกษา	139	23.17
4.3 มัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า	108	18.00
4.4 อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า	165	27.50
4.5 ปริญญาตรี	97	16.17
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	29	4.83
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.17 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.17 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 10.33 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.83

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิก
ในครัวเรือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน		
5.1 1 – 3 คน	216	36.00
5.2 4 – 6 คน	322	53.67
5.3 7 – 9 คน	48	8.00
5.4 ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป	14	2.33
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนระหว่าง 4 – 6 คน คิดเป็นร้อยละ 53.67 รองลงมา มีจำนวนสมาชิก 1 – 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.00 จำนวนสมาชิก 7 – 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และจำนวนสมาชิก ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.33

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการเดินทางออกนอกชุมชน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. การเดินทางออกนอกชุมชน		
5.1 1 ครั้ง/สัปดาห์ หรือน้อยกว่านั้น	61	10.17
5.2 2 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	113	18.83
5.3 5 – 7 ครั้ง/สัปดาห์	198	33.00
5.4 มากกว่า 7 ครั้ง/สัปดาห์	228	38.00
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางออกนอกชุมชนมากกว่า 7 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาเดินทาง 5 – 7 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.00 เดินทาง 2 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 18.83 และเดินทาง 1 ครั้ง/สัปดาห์หรือน้อยกว่านั้น คิดเป็นร้อยละ 10.17

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการ
รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล		
6.1 หอกระจายข่าวประจำชุมชน	487	81.17
6.2 วารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล	353	58.83
6.3 ป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน	426	71.00
6.4 คณะกรรมการชุมชน	374	62.33
6.5 เว็บไซต์ของเทศบาล www.maharakhamcity.org	138	23.00
6.6 สถานีวิทยุ FM.100 MHz ร้อยใจชาวเทศบาล	142	23.67
6.7 รถประชาสัมพันธ์	341	56.83

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ
ให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านทางหอกระจายข่าวประจำชุมชน คิดเป็นร้อยละ
81.17 รองลงมา ผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 71.00 ผ่านทาง
คณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 62.33 ผ่านทางวารสาร/
แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 58.83 ผ่านทางรถประชาสัมพันธ์ คิดเป็น
ร้อยละ 56.83 ผ่านทางสถานีวิทยุ FM.100 MHz ร้อยใจชาวเทศบาล คิดเป็นร้อยละ
23.67 และเว็บไซต์ของเทศบาล www.maharakhamcity.org คิดเป็นร้อยละ 23.00

**ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้าง
พื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557**

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้าง
พื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้าง
พื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 จำแนก รายชื่อของแต่ละ
ด้าน

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การดำเนินงานด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ด้านถนน	66.33	3.32	0.82	ปานกลาง
2. ด้านทางเท้า	66.73	3.34	0.76	ปานกลาง
3. ด้านทางระบายน้ำ	64.20	3.21	0.76	ปานกลาง
4. ด้านระบบจราจร	67.23	3.36	0.75	ปานกลาง
5. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	65.00	3.25	0.84	ปานกลาง
6. ด้านสวนสาธารณะ	65.73	3.29	0.77	ปานกลาง
7. ด้านระบบประปา	68.37	3.42	0.77	มาก
8. ด้านไฟฟ้า	67.40	3.37	0.74	ปานกลาง
โดยรวม	66.37	3.32	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 66.37 ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบประปา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 68.37 ($\bar{X} = 3.42$) และด้านทางระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 64.20 ($\bar{X} = 3.21$)

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 จำแนก รายชื่อของแต่ละด้าน

2.1 ด้านถนน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านถนน โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

การดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ถนนมีความเพียงพอกับความจำเป็นในการสัญจรไปมาของประชาชน	70.40	3.52	0.76	มาก
2. ถนนมีความสะดวกและปลอดภัยเหมาะสำหรับการสัญจรไปมา	68.40	3.42	0.87	มาก
3. คุณภาพของถนนที่ดำเนินการก่อสร้างได้มาตรฐาน	63.40	3.17	0.76	ปานกลาง
4. ความสะอาดและเรียบร้อยของถนน	66.40	3.32	0.93	ปานกลาง
5. การตรวจสอบดูแลถนนให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ	65.20	3.26	0.86	ปานกลาง
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อถนนได้รับความเสียหาย	64.20	3.21	0.74	ปานกลาง
โดยรวม	66.33	3.32	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านถนน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 66.33 ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ถนนมีความเพียงพอกับความจำเป็นในการสัญจรไปมาของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 70.40 ($\bar{X} = 3.52$) และคุณภาพของถนนที่ดำเนินการก่อสร้างได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 63.40 ($\bar{X} = 3.17$)

2.2 ด้านทางเท้า

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านทางเท้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

การดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านทางเท้า	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
7. ทางเท้ามีความเพียงพอต่อความต้องการ ของประชาชน	67.80	3.39	0.87	ปานกลาง
8. ทางเท้ามีความสะดวกและปลอดภัย เหมาะสำหรับการสัญจรไปมา	63.00	3.15	0.85	ปานกลาง
9. คุณภาพของทางเท้าที่ดำเนินการก่อสร้าง ได้มาตรฐาน	66.60	3.33	0.71	ปานกลาง
10. ความสะอาดและเรียบร้อยของทางเท้า	65.00	3.25	0.75	ปานกลาง
11. การตรวจสอบดูแลทางเท้าให้สามารถใช้งาน ได้ดีอยู่เสมอ	69.60	3.48	0.65	มาก
12. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อทางเท้า ได้รับความเสียหาย	68.40	3.42	0.72	มาก
โดยรวม	66.73	3.34	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้าน
การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านทางเท้า
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 66.73 ($\bar{X} = 3.34$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตรวจสอบดูแลทางเท้าให้สามารถใช้งานได้ดี อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 69.60 ($\bar{X} = 3.48$) และทางเท้ามีความ
สะดวกและปลอดภัยเหมาะสำหรับการสัญจรไปมามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
63.00 ($\bar{X} = 3.15$)

2.3 ด้านทางระบายน้ำ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านทางระบายน้ำ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

การดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านทางระบายน้ำ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
13. ประเภทของทางระบายน้ำมีความเหมาะสม	64.20	3.21	0.65	ปานกลาง
14. ขนาดของทางระบายน้ำมีความเหมาะสม	64.80	3.24	0.74	ปานกลาง
15. ทางระบายน้ำที่มีอยู่สามารถระบายน้ำได้ดี	62.40	3.12	0.84	ปานกลาง
16. ทางระบายน้ำที่มีอยู่ครอบคลุมพื้นที่อย่าง เหมาะสม	61.00	3.05	0.86	ปานกลาง
17. การตรวจสอบดูแลทางระบายน้ำให้สามารถ ใช้งานได้ดียู่เสมอ	66.60	3.33	0.79	ปานกลาง
18. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อทาง ระบายน้ำได้รับความเสียหาย	66.20	3.31	0.69	ปานกลาง
โดยรวม	64.20	3.21	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้าน
การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านทางระบาย
น้ำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 64.20 ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ การตรวจสอบดูแลทางระบายน้ำให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจ ร้อยละ 66.60 ($\bar{X} = 3.33$) และ ทางระบายน้ำที่มีอยู่ครอบคลุมพื้นที่อย่าง
เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 61.00 ($\bar{X} = 3.05$)

2.4 ด้านระบบจราจร

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านระบบจราจร โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

การดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านระบบจราจร	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
19. เครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจร อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี	65.80	3.29	0.74	ปานกลาง
20. ความเหมาะสม/ความชัดเจนของเครื่องหมาย และสัญญาณไฟจราจร	66.40	3.32	0.65	ปานกลาง
21. เครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจรสามารถ ช่วยแก้ปัญหาการจราจรติดขัดได้ดี	69.80	3.49	0.69	มาก
22. เครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจรสามารถ ช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุ	70.20	3.51	0.89	มาก
23. เครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจรทำให้เกิด ความปลอดภัยในการสัญจรบนเส้นทางเดินรถ	68.80	3.44	0.77	มาก
24. การตรวจสอบดูแลเครื่องหมายและสัญญาณ ไฟจราจรให้สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ	62.40	3.12	0.76	ปานกลาง
โดยรวม	67.23	3.36	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านระบบจราจร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 67.23 ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจรทำให้เกิดความปลอดภัยในการสัญจรบนเส้นทางเดินรถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 70.20 ($\bar{X} = 3.51$) และเครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจรอยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 65.80 ($\bar{X} = 3.29$)

2.5 ด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

การดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
25. จัดให้มีไฟฟ้าสาธารณะบริเวณถนนสายหลัก/ สายรอง และภายในชุมชนอย่างทั่วถึง	62.40	3.12	0.88	ปานกลาง
26. ไฟฟ้าสาธารณะที่จัดทำขึ้นได้มาตรฐาน	64.80	3.24	0.74	ปานกลาง
27. ความเหมาะสมของบริเวณที่ติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะ	67.60	3.38	0.92	ปานกลาง
28. การใช้ประโยชน์จากไฟฟ้าสาธารณะในด้าน การสัญจร ไปมาและด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	68.20	3.41	0.77	มาก
29. การตรวจสอบดูแลไฟฟ้าสาธารณะให้สามารถ ใช้งานได้อยู่เสมอ	65.40	3.27	0.81	ปานกลาง
30. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อไฟฟ้า สาธารณะได้รับความเสียหาย	61.60	3.08	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	65.00	3.25	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้าน
การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านไฟฟ้า
สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 65.00 ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้ประโยชน์จากไฟฟ้าสาธารณะในด้านการสัญจรไปมาและด้านความ
ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ ร้อยละ 68.20 ($\bar{X} = 3.41$)
และความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อไฟฟ้าสาธารณะได้รับความเสียหายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 61.60 ($\bar{X} = 3.08$)

2.6 ด้านสวนสาธารณะ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านสวนสาธารณะ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

การดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสวนสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
31. สวนสาธารณะภายในเขตเทศบาล มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้บริการ	69.00	3.45	0.74	มาก
32. สวนสาธารณะที่สร้างขึ้นได้มาตรฐานและ อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการแก่ประชาชน	62.80	3.14	0.76	ปานกลาง
33. การจัดสภาพแวดล้อมสวนสาธารณะคำนึง ถึงความต้องการและความจำเป็นของประชาชน ผู้ให้บริการ	65.80	3.29	0.84	ปานกลาง
34. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชน อย่างเพียงพอและทั่วถึง เช่น ไฟฟ้าแสงสว่าง ห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ อุปกรณ์ออกกำลังกาย เป็นต้น	64.20	3.21	0.72	ปานกลาง
35. มีการจัดบริเวณส่วนบริการต่าง ๆ อย่าง เหมาะสม เช่น สนามกีฬา ทางเดิน สถานที่ พักผ่อน เป็นต้น	67.20	3.36	0.69	ปานกลาง
36. การดูแลความเรียบร้อยและความปลอดภัย ภายในสวนสาธารณะมีความเหมาะสม	65.40	3.27	0.88	ปานกลาง
โดยรวม	65.73	3.29	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านสวนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 65.73 ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สวนสาธารณะภายในเขตเทศบาลมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 69.00 ($\bar{X} = 3.45$) และสวนสาธารณะที่สร้างขึ้นได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการแก่ประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 62.80 ($\bar{X} = 3.14$)

ด้าน

2.7 ด้านระบบประปา

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านระบบประปา โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

การดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านระบบประปา	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
37. ระบบประปามีความครอบคลุมทั่วถึง และสอดคล้อง กับความต้องการของประชาชน ในพื้นที่	67.20	3.36	0.74	ปานกลาง
38. การก่อสร้างระบบน้ำประปาได้มาตรฐาน ทำให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	70.40	3.52	0.64	มาก
39. ความสะอาดและคุณภาพของน้ำประปา	69.60	3.48	0.85	มาก
40. ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอและ การจ่ายน้ำประปามีความสม่ำเสมอ	69.80	3.49	0.84	มาก
41. การตรวจสอบดูแลระบบประปาให้สามารถ ใช้งานได้ดียู่เสมอ	65.40	3.27	0.79	ปานกลาง
42. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อระบบ ประปาเกิดความเสียหาย	67.80	3.39	0.76	ปานกลาง
โดยรวม	68.37	3.42	0.77	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านระบบประปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 68.37 ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การก่อสร้างระบบน้ำประปาได้มาตรฐาน ทำให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 70.40 ($\bar{X} = 3.52$) และการตรวจสอบดูแลระบบประปาให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 65.40 ($\bar{X} = 3.27$)

2.8 ด้านไฟฟ้า

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านไฟฟ้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

การดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
43. ระบบไฟฟ้าที่ใช้ภายในครัวเรือนมีความครอบคลุมทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่	64.40	3.22	0.81	ปานกลาง
44. การก่อสร้างระบบไฟฟ้าได้มาตรฐาน ทำให้ประชาชน มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	70.20	3.51	0.69	มาก
45. การตรวจสอบดูแลระบบไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ	68.60	3.43	0.73	มาก
46. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อระบบไฟฟ้าเกิดความเสียหาย	66.40	3.32	0.71	ปานกลาง
โดยรวม	67.40	3.37	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ด้านไฟฟ้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 67.40 ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า การก่อสร้างระบบไฟฟ้าได้มาตรฐาน ทำให้ประชาชน มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 70.20 ($\bar{X} = 3.51$) และระบบไฟฟ้าที่ใช้ภายในครัวเรือนมีความครอบคลุมทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 64.40 ($\bar{X} = 3.22$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนา
โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557
โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

การดำเนินงาน ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย การ ดำเนินงาน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การ ดำเนินงาน
1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ เสนอโครงการ / กิจกรรม	68.40	3.42	0.71	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ของโครงการ/กิจกรรม	60.20	3.01	0.79	ปานกลาง
3. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรม	65.20	3.26	0.82	ปานกลาง
4. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อสาธารณะ	66.20	3.31	0.86	ปานกลาง
5. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ / กิจกรรมด้านโครงสร้างพื้นฐาน	66.80	3.34	0.85	ปานกลาง
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	60.80	3.04	0.81	ปานกลาง
7. การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของ เทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน	62.40	3.12	0.76	ปานกลาง
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ / กิจกรรม	69.40	3.47	0.77	มาก
โดยรวม	64.93	3.25	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงาน
ร้อยละ 64.93 ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน
โครงการ / กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงานร้อยละ 69.40 ($\bar{X} = 3.47$) และการ
ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการ
ดำเนินงาน ร้อยละ 60.20 ($\bar{X} = 3.01$)

**ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงาน
ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557**

การศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคามทำการพิจารณาในภาพรวมของพื้นที่รับผิดชอบของเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านถนน สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ดังนี้

- 1.1 ควรดำเนินการก่อสร้างถนนให้ทั่วถึง และเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน
- 1.2 ควรก่อสร้างถนนให้มีคุณภาพ ผิวถนนไม่บางเกินไป
- 1.3 ในการก่อสร้างถนน ควรมีป้ายบอกให้ชัดเจนและเห็นเด่นชัด
- 1.4 การก่อสร้างถนน ควรมีการจัดการจราจรที่ดีเพื่อแก้ปัญหาการกีดขวางการจราจรของรถที่สัญจรไปมา
- 1.5 การก่อสร้างถนนควรได้มาตรฐานไม่แคบจนเกินไปจนทำให้การสัญจรไปมาไม่สะดวก
- 1.6 ควรดำเนินการซ่อมแซมถนนให้สามารถใช้งานได้อย่างทั่วถึงมีประสิทธิภาพ
- 1.7 ในการซ่อมแซมถนนควรดำเนินการให้รวดเร็วและเสร็จตรงตามกำหนดเวลา
- 1.8 ปัญหาถนนชำรุดเสียหายเนื่องจากการขุดเจาะระบบประปา เทศบาลควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้งานได้เช่นเดิม

2. ด้านทางเท้า สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ดังนี้

- 2.1 ควรมีการดูแลควบคุมเรื่องการวางแผงขายของ ป้ายโฆษณา การใช้ประโยชน์ของกลุ่มคนบางกลุ่ม ตามทางเท้าเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้ทางเท้าของประชาชน
- 2.2 ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณทางเดินเท้าให้สะอาด สะดวก และปลอดภัย เนื่องจากทางเท้าบางจุด มีหญ้าขึ้นคลุมพื้นที่และมีการนำขยะไปทิ้งกีดขวางการใช้ทาง ซึ่งอาจเกิดอันตรายได้
- 2.3 ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมทางเท้าให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านทางระบายน้ำ สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับ ได้ดังนี้

- 3.1 ควรมีการปรับปรุงทางระบายน้ำให้ไหลสะดวกและมีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันน้ำท่วมขัง
- 3.2 ควรมีการก่อสร้างและปรับปรุงท่อระบายน้ำให้เพียงพอและสามารถใช้งานได้เพียงพอและทั่วถึง
- 3.3 ท่อระบายน้ำยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ยังมีปัญหาน้ำท่วมขังภายในเขตเทศบาล
- 3.4 ควรเอาใจใส่ดูแลในการเก็บขยะในท่อระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันปัญหาขยะอุดตัน และจัดเจ้าหน้าที่ในการขุดลอกท่อระบายน้ำเป็นประจำ
- 3.5 ในการก่อสร้างถนน ควรมีการก่อสร้างท่อระบายน้ำควบคู่ไปด้วย
- 3.6 ระบบระบายน้ำเสียปัจจุบันนี้ปัญหาน้ำเสียยังมีอยู่มาก ส่งผลให้ชุมชนไม่น่าอยู่ จึงขอให้ปรับปรุงระบบระบายน้ำทั้งถนนสายหลัก ถนนสายรอง และตามซอยต่าง ๆ ในชุมชน

4. ด้านระบบจราจร สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ดังนี้

- 4.1 ควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟที่ไม่ชัดเจนเพื่อลดอุบัติเหตุ
- 4.2 ควรดำเนินการซ่อมแซมสัญญาณไฟจราจรที่ชำรุดเสียหายโดยเร่งด่วน
- 4.3 ควรเพิ่มเครื่องหมายจราจรทางร่วมทางแยกและให้เห็นชัดเจน
- 4.4 ควรมีสัญญาณไฟจราจรอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะในจุดที่อันตรายเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
- 4.5 ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดระเบียบการจราจร การเดินรถ การจอดรถ และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบริเวณตลาดสด ตลาดโต้รุ่ง และภายในสถานีขนส่ง
- 4.6 การจอดรถไม่เป็นระเบียบมีการจอดรถซ้อนคัน จอดรถตามขอบถนน
- 4.7 ควรทำการตีเส้นจราจรใหม่ในบางจุดให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน
- 4.8 การเปิด-ปิด สัญญาณไฟจราจร ควรคำนึงถึงความเหมาะสมไม่ควรปิดสัญญาณไฟเร็วเกินไป

5. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ดังนี้

- 5.1 ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม
- 5.2 ควรซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดโดยรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้ง
- 5.3 ควรมีการปรับเปลี่ยนเสาไฟฟ้าที่ชำรุด เพื่อความปลอดภัยของประชาชน
- 5.4 จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในบางจุดอยู่ห่างกันทำให้แสงสว่างไม่เพียงพอ ควรติดตั้งเพิ่มในหลาย ๆ จุด

6. ด้านสวนสาธารณะ สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ดังนี้

- 6.1 ควรปรับปรุงสวนสาธารณะที่มีอยู่ให้ดีกว่าเดิม เช่น สวนสุขภาพสมถวิล (ข้างโรงเรียนพระกุมาร) สวนสุขภาพบ้านสองนางโย สวนสาธารณะเลิงน้ำจั้น โดยเน้นเรื่องความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการ
- 6.2 ควรเพิ่มและบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการพักผ่อน ออกกำลังกาย ลานหรือศูนย์กีฬาครบวงจรแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือมีค่าใช้จ่ายต่ำ เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนหันมาออกกำลังกายมากขึ้น
- 6.3 ภูมิทัศน์บริเวณเกาะกลางถนนและบริเวณริมถนน ทั้งถนนสายหลักและ ถนนสายรอง ควรตัดตกแต่งให้สวยงาม ต้นไม้ควรเป็นไม้ขนาดเล็กไม่ควรเป็นต้นไม้ใหญ่ หรือหนาที่บ เนื่องจากเป็นอุปสรรคในการสัญจรไปมาของประชาชน
- 6.4 ความต้องการของประชาชนในด้านสวนสาธารณะ สรุปได้ดังนี้
- 6.4.1 ต้นไม้และความร่มรื่น
 - 6.4.2 บริเวณสำหรับออกกำลังกาย
 - 6.4.3 เก้าอี้นั่งพักผ่อน
 - 6.4.4 ห้องน้ำ/ห้องสุขา
 - 6.4.5 การรักษาความปลอดภัย
 - 6.4.6 สวนลานไม้ดอกไม้ประดับ
 - 6.4.7 สนามหญ้า
 - 6.4.8 เครื่องออกกำลังกาย

7. ด้านระบบประปา สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับ **ได้**
ดังนี้

7.1 ควรมีการขยายเขตประปาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

7.2 ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบน้ำประปาให้สมบูรณ์และได้มาตรฐาน โดยเฉพาะคุณภาพน้ำให้สะอาด เพื่อให้สามารถนำมาอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัย

7.3 ควรมีการเปลี่ยนขนาดท่อส่งน้ำประปาในบางจุด เพื่อเพิ่มปริมาณการจ่ายน้ำให้ทั่วถึง และเพียงพอกับความต้องการใช้น้ำ

7.4 เมื่อมีการหยุดจ่ายน้ำประปา ควรมีการแจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อลดปัญหาความเดือดร้อนเนื่องจากบางหลังคาเรือนไม่ได้กักเก็บน้ำใช้ในการอุปโภคบริโภค

8. ด้านไฟฟ้า สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ดังนี้

8.1 ควรมีการขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

8.2 ควรมีการจัดให้มีชุดพนักงานไฟฟ้าที่มีความชำนาญด้านรถกระเช้าเพิ่มขึ้นและ การปรับปรุงแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับในเขตเทศบาล

8.3 เมื่อมีการหยุดจ่ายไฟฟ้า ควรมีการแจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อลดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

9. ด้านอื่น ๆ

9.1 ปรับปรุงหอนาฬิกา และบริเวณที่ตั้งของพระกัณฑ์ไตรปิฎกภายในอำเภอเมืองมหาสารคาม ให้สวยงาม

9.2 เทศบาลควรจัดระเบียบป้ายโฆษณา ซึ่งติดตั้งไม่เป็นระเบียบ บางแห่งกีดขวางทางจราจร

9.3 เทศบาลควรควบคุมการก่อสร้างอาคารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในเขตเทศบาล โดยเฉพาะการถมดินที่สูงกว่าระดับถนนและการก่อสร้างอาคารที่ขวางทางน้ำไหลผ่าน

9.4 เทศบาลควรจัดระเบียบผู้ค้าภายในตลาดสด โดยเฉพาะไม่ควรให้มีการวางสินค้าจำหน่ายบนทางเท้าและบริเวณที่จอดรถ อีกทั้งภายในตลาดยังมีน้ำขังส่งผลให้ทางเดินลื่น สกปรก และส่งกลิ่นเหม็น สถานที่จอดรถก็ไม่เพียงพอ

9.5 เทศบาลควรก่อสร้างและปรับปรุงตลาดโต้รุ่งใหม่ เนื่องจากโครงสร้างอาคารชำรุดและก่อสร้างมาเป็นเวลานาน ระบบระบายน้ำเสียภายในตลาดโต้รุ่งไม่ระบายน้ำ ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนผู้มาใช้บริการ อีกทั้งยังมีสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค เช่น หนู แมลงสาบ

9.6 ควรจัดระเบียบรถและผู้ค้าภายในสถานีขนส่ง (บขส.) เพื่อให้เป็นระเบียบและได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งปรับปรุงถนนภายใน บขส. ให้ดีกว่านี้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

9.7 การพัฒนาควรพัฒนาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

9.8 ควรมีการกำชับพนักงานรักษาความสะอาดในแต่ละชุมชนให้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและจริงจัง

9.9 ปัญหาขยะภายในเขตเทศบาล ควรมีการจัดเก็บทุกวันให้ทั่วถึง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 คณะผู้ศึกษา ได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

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

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557
2. เพื่อศึกษาถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.50 และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.50
- 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 18 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 และมีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.00
- 1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13.50 รองลงมาเป็นอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 21.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19.50 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 14.50 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.83 และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 9.67
- 1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.17 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.17 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 10.33 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.83
- 1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนระหว่าง 4 – 6 คน คิดเป็นร้อยละ 53.67 รองลงมาคือจำนวนสมาชิก 1 – 3 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 จำนวนสมาชิก 7 – 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และจำนวนสมาชิก ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.33

1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางออกนอกชุมชนมากกว่า 7 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาเดินทาง 5 – 7 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.00 เดินทาง 2 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 18.83 และเดินทาง 1 ครั้ง/สัปดาห์หรือน้อยกว่านั้น คิดเป็นร้อยละ 10.17

1.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านทางหอกระจายข่าวประจำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 81.17 รองลงมา ผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 71.00 ผ่านทางคณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 62.33 ผ่านทางวารสาร/แผ่นพับ/รายงาน กิจการเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 58.83 ผ่านทางรถประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 56.83 ผ่านทางสถานีวิทยุ FM.100 MHz ร้อยใจชาวเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 23.67 และเว็บไซต์ของเทศบาล www.mahasarakhamcity.org คิดเป็นร้อยละ 23.00

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ $66.37 (\bar{X} = 3.32)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบประปา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ $68.37 (\bar{X} = 3.42)$ และด้านทางระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ $64.20 (\bar{X} = 3.21)$

3. ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

พบว่า ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงาน ร้อยละ $64.93 (\bar{X} = 3.25)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงานร้อยละ $69.40 (\bar{X} = 3.47)$ และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงาน ร้อยละ $60.20 (\bar{X} = 3.01)$

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

1. ด้านถนน สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ดังนี้

- 1.1 ควรดำเนินการก่อสร้างถนนให้ทั่วถึง และเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน
- 1.2 ควรก่อสร้างถนนให้มีคุณภาพ ผิวถนนไม่บางเกินไป
- 1.3 ในการก่อสร้างถนน ควรมีป้ายบอกให้ชัดเจนและเห็นเด่นชัด
- 1.4 การก่อสร้างถนน ควรมีการจัดการจราจรที่ดีเพื่อแก้ปัญหาการกีดขวางการจราจรของรถที่สัญจรไปมา
- 1.5 การก่อสร้างถนนควรได้มาตรฐานไม่แคบจนเกินไปจนทำให้การสัญจรไปมาไม่สะดวก
- 1.6 ควรดำเนินการซ่อมแซมถนนให้สามารถใช้งานได้อย่างทั่วถึงมีประสิทธิภาพ
- 1.7 ในการซ่อมแซมถนน ควรดำเนินการให้รวดเร็วและเสร็จตรงตามกำหนดเวลา
- 1.8 ปัญหาถนนชำรุดเสียหายเนื่องจากการขุดเจาะระบบประปา เทศบาลควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้งานได้เช่นเดิม

2. ด้านทางเท้า สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ดังนี้

- 2.1 ควรมีการดูแลควบคุมเรื่องการวางแผงขายของ ป้ายโฆษณา การใช้ประโยชน์ของกลุ่มคนบางกลุ่ม ตามทางเท้าเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้ทางเท้า ของประชาชน
- 2.2 ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณทางเดินเท้าให้สะอาด สะดวก และปลอดภัย เนื่องจากทางเท้าบางจุด มีหญ้าขึ้นคลุมพื้นที่และมีการนำขยะไปทิ้งกีดขวาง การใช้ทาง ซึ่งอาจเกิดอันตรายได้
- 2.3 ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมทางเท้าให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านทางระบายน้ำ สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับ

ได้ดังนี้

ซึ่ง

3.1 ควรมีการปรับปรุงทางระบายน้ำให้ไหลสะดวกและมีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันน้ำท่วม

เพียงพอและทั่วถึง

3.2 ควรมีการก่อสร้างและปรับปรุงท่อระบายน้ำให้เพียงพอและสามารถใช้งานได้

เพียงพอและทั่วถึง

3.3 ท่อระบายน้ำยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ยังมีปัญหาน้ำท่วมขังภายในเขตเทศบาล

3.4 ควรเอาใจใส่ดูแลในการเก็บขยะในท่อระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันปัญหาขยะ
อุดตัน และจัดเจ้าหน้าที่ในการขุดลอกท่อระบายน้ำเป็นประจำ

3.5 ในการก่อสร้างถนน ควรมีการก่อสร้างท่อระบายน้ำควบคู่ไปด้วย

3.6 ระบบระบายน้ำเสียปัจจุบันนี้ปัญหาน้ำเสียยังมีอยู่มาก ส่งผลให้ชุมชน

ไม่น่าอยู่ จึงขอให้ปรับปรุงระบบระบายน้ำทั้งถนนสายหลัก ถนนสายรอง และตามซอยต่าง ๆ ในชุมชน

4. ด้านระบบจราจร สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับ

ได้ดังนี้

อุบัติเหตุ

รถ จอดรถ
ขนส่ง

ใช้ถนน

เกินไป

- 4.1 ควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟที่ไม่ชัดเจนเพื่อลดอุบัติเหตุ
- 4.2 ควรดำเนินการซ่อมแซมสัญญาณไฟจราจรที่ชำรุดเสียหายโดยเร่งด่วน
- 4.3 ควรเพิ่มเครื่องหมายจราจรทางร่วมทางแยกและให้เห็นชัดเจน
- 4.4 ควรมีสัญญาณไฟจราจรอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะในจุดที่อันตรายเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
- 4.5 ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดระเบียบการจราจร การเดินรถ จอดรถ และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบริเวณตลาดสด ตลาดโต้รุ่ง และภายในสถานีขนส่ง
- 4.6 การจอดรถไม่เป็นระเบียบมีการจอดรถซ้อนคัน จอดรถตามขอบถนน
- 4.7 ควรทำการตีเส้นจราจรใหม่ในบางจุดให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน
- 4.8 การเปิด-ปิด สัญญาณไฟจราจร ควรคำนึงถึงความเหมาะสมไม่ควรปิดสัญญาณไฟเร็วเกินไป

5. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับ

ได้ดังนี้

5.1 ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม

5.2 ควรซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดโดยรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้ง

5.3 ควรมีการปรับเปลี่ยนเสาไฟฟ้าที่ชำรุด เพื่อความปลอดภัยของประชาชน

5.4 จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในบางจุดอยู่ห่างกันทำให้แสงสว่างไม่เพียงพอ

ควรติดตั้งเพิ่มในหลาย ๆ จุด

6. ด้านสวนสาธารณะ สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตามลำดับได้ดังนี้

6.1 ควรปรับปรุงสวนสาธารณะที่มีอยู่ให้ดีกว่าเดิม เช่น สวนสุขภาพสมถวิล (ข้างโรงเรียนพระกุมาร) สวนสุขภาพบ้านส่องนางใย สวนสาธารณะเลิงน้ำจั้น โดยเน้นเรื่องความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการ

6.2 ควรเพิ่มและบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการพักผ่อน ออกกำลังกาย ลาน หรือศูนย์กีฬาครบวงจรแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือมีค่าใช้จ่ายต่ำ เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนหันมาออกกำลังกายมากขึ้น

6.3 ภูมิทัศน์บริเวณเกาะกลางถนนและบริเวณริมถนน ทั้งถนนสายหลักและถนนสาทรรอง ควรตัดตกแต่งให้สวยงาม ต้นไม้ควรเป็นไม้ขนาดเล็กไม่ควรเป็นต้นไม้ใหญ่หรือหนาทึบ เนื่องจากเป็นอุปสรรคในการสัญจรไปมาของประชาชน

6.4 ความต้องการของประชาชนในด้านสวนสาธารณะ สรุปได้ดังนี้

6.4.1 ต้นไม้และความร่มรื่น

6.4.2 บริเวณสำหรับออกกำลังกาย

6.4.3 เก้าอี้นั่งพักผ่อน

6.4.4 ห้องน้ำ/ห้องสุขา

6.4.5 การรักษาความปลอดภัย

6.4.6 สวนลานไม้ดอกไม้ประดับ

6.4.7 สนามหญ้า

6.4.8 เครื่องออกกำลังกาย

7. ด้านระบบประปา สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับ
ดังนี้ ได้

7.1 ควรมีการขยายเขตประปาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้เพียงพอ

กับความต้องการของประชาชน

7.2 ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบน้ำประปาให้สมบูรณ์และได้มาตรฐาน โดยเฉพาะ
คุณภาพน้ำให้สะอาด เพื่อให้สามารถนำมาอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัย

7.3 ควรมีการเปลี่ยนขนาดท่อส่งน้ำประปาในบางจุด เพื่อเพิ่มปริมาณการจ่ายน้ำให้ทั่วถึง
และเพียงพอกับความต้องการใช้น้ำ

7.4 เมื่อมีการหยุดจ่ายน้ำประปา ควรมีการแจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อลดปัญหาความ
เดือดร้อน เนื่องจากบางหลังคาเรือนไม่ได้กักเก็บน้ำใช้ในการอุปโภคบริโภค

8. ด้านไฟฟ้า สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ดังนี้

8.1 ควรมีการขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

8.2 ควรมีการจัดให้มีชุดพนักงานไฟฟ้าที่มีความชำนาญด้านรถกระเช้าเพิ่มขึ้นและการ
ปรับปรุงแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับในเขตเทศบาล

8.3 เมื่อมีการหยุดจ่ายไฟฟ้า ควรมีการแจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อลดปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชน

9. ด้านอื่น ๆ

9.1 ปรับปรุงหอนาฬิกา และบริเวณที่ตั้งของพระกัณฑ์ไตรปิฎกภายในอำเภอเมือง
มหาสารคาม ให้สวยงาม

9.2 เทศบาลควรจัดระเบียบป้ายโฆษณา ซึ่งติดตั้งไม่เป็นระเบียบ
บางแห่งกีดขวางทางจราจร

9.3 เทศบาลควรควบคุมการก่อสร้างอาคารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในเขตเทศบาล
โดยเฉพาะการถมดินที่สูงกว่าระดับถนนและการก่อสร้างอาคารที่ขวางทางน้ำไหลผ่าน

9.4 เทศบาลควรจัดระเบียบผู้ค้าภายในตลาดสด โดยเฉพาะไม่ควรให้มีการวางสินค้าจำหน่ายบนทางเท้าและบริเวณที่จอดรถ อีกทั้งภายในตลาดยังมีน้ำขังส่งผลให้ทางเดิน ลื่นสกปรก และส่งกลิ่นเหม็น สถานที่จอดรถก็ไม่เพียงพอ

9.5 เทศบาลควรก่อสร้างและปรับปรุงตลาดโต้รุ่งใหม่ เนื่องจากโครงสร้างอาคารชำรุดและก่อสร้างมาเป็นเวลานาน ระบบระบายน้ำเสียภายในตลาดโต้รุ่งไม่ระบายน้ำ ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนผู้มาใช้บริการ อีกทั้งยังมีสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค เช่น หนู แมลงสาบ

9.6 ควรจัดระเบียบรถและผู้ค้าภายในสถานีขนส่ง (บขส.) เพื่อให้เป็นระเบียบและได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งปรับปรุงถนนภายใน บขส. ให้ดีกว่านี้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

9.7 การพัฒนาควรพัฒนาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

9.8 ควรมีการกำชับพนักงานรักษาความสะอาดในแต่ละชุมชนให้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และจริงจัง

9.9 ปัญหาขยะภายในเขตเทศบาล ควรมีการจัดเก็บทุกวันให้ทั่วถึง

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 - 2557 โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคามได้ส่งผลให้เกิดความ เป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานถือเป็นปัจจัยแรกที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่พบว่าประชาชนมีการเดินทางออกนอกชุมชนมากกว่า 7 ครั้ง /สัปดาห์ ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานไม่ว่าจะเป็นด้าน ถนน ท่อระบายน้ำ การจราจร ไฟฟ้าสาธารณะ ดังนั้น เทศบาลเมืองมหาสารคามจึงได้มุ่งเน้นพัฒนาและจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก บำรุงรักษาและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้และครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ รวมทั้งให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ในพื้นที่มากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีอีกหลายประเด็น ที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา ดังจะเห็นได้จากเทศบาลเมืองมหาสารคามตั้งอยู่ใจกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเป็นศูนย์กลางทางการศึกษา มีสถาบันการศึกษา มีที่พักรองรับนักเรียนนักศึกษา ประชาชนทั่วไป และสถานที่ประชุม สัมมนา เช่น โรงแรม หอพัก อพาร์ทเมนต์ ตลอดจนร้านอาหาร สวนอาหาร ร้านค้าเบ็ดเตล็ด มากมาย จากปัจจัยดังกล่าวทำให้มีประชากรแฝง และประชากรจรจำนวนมากขึ้นเกือบเท่าตัว จึงเป็นสาเหตุให้เทศบาลเมืองมหาสารคามต้องแบกรับภาระในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณูปการต่าง ๆ ของ

ประชาชนในพื้นที่อย่างมากมาย ส่งผลให้การพัฒนาอาจจะยังไม่ครอบคลุมความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร อีกทั้งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเพียงด้านเดียว ซึ่งโดยภารกิจการดำเนินงานของเทศบาลแล้วมีการดำเนินงานไปพร้อม ๆ กันหลายด้าน และยังมีภารกิจเร่งด่วนให้ดำเนินการ จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้าเสร็จไม่ทันตามกำหนด จึงส่งผลต่อการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ความ พึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติธัช อัมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมาภาพรวมอยู่ใน “ระดับปานกลาง” และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวาทีตต์ เรียมริมมะตัน (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของพวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษา แยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. **ด้านถนน** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ถนนมีความเพียงพอกับความจำเป็นในการสัญจรไปมาของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และคุณภาพของถนนที่ดำเนินการก่อสร้างได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. **ด้านทางเท้า** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตรวจสอบดูแลทางเท้าให้สามารถใช้งานได้ดี อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และทางเท้ามีความสะดวกและปลอดภัยเหมาะสำหรับการสัญจรไปมามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. **ด้านทางระบายน้ำ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การตรวจสอบดูแลทางระบายน้ำให้สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และระบายน้ำที่มีอยู่ครอบคลุมพื้นที่อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4. **ด้านระบบจราจร** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจรทำให้เกิดความปลอดภัยในการสัญจรบนเส้นทางเดินรถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเครื่องหมายและสัญญาณ ไฟจราจรอยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5. **ด้านไฟฟ้าสาธารณะ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้ประโยชน์จากไฟฟ้าสาธารณะในด้านการสัญจรไปมาและด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และความเร็วในการซ่อมแซมเมื่อไฟฟ้าสาธารณะได้รับความเสียหายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

6. **ด้านสวนสาธารณะ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สวนสาธารณะภายในเขตเทศบาลมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสวนสาธารณะที่สร้างขึ้นได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการแก่ประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

7. **ด้านระบบประปา** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การก่อสร้างระบบน้ำประปาได้มาตรฐาน ทำให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการตรวจสอบดูแลระบบประปาให้สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

8. **ด้านไฟฟ้า** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การก่อสร้างระบบไฟฟ้าได้มาตรฐาน ทำให้ประชาชน มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และระบบไฟฟ้าที่ใช้ภายในครัวเรือนมีความครอบคลุมทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 - 2557 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองมหาสารคามได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอความต้องการในประเด็น ปัญหา ความต้องการ แนวทางแก้ไข พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญของปัญหา/ความต้องการในแต่ละชุมชน ผ่าน กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยจัดเวทีประชาคมเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร่วม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและยังได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเทศบาลอีกด้วย นอกจากนี้เทศบาลเมืองมหาสารคาม ยังเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้าร่วมในการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลโครงการ ในรูปแบบของคณะกรรมการต่าง ๆ เพื่อนำข้อบกพร่องไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป แต่ในขณะเดียวกันจากผลการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของโครงการ/ กิจกรรม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ต่ำที่สุด จึงอาจเป็นสาเหตุของการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการ ดำเนินงานร่วมกับเทศบาลเมืองมหาสารคามในด้านต่าง ๆ ดังนั้นเทศบาลควรต้องพัฒนาช่องทางการสื่อสารและเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม สำหรับการดำเนินโครงการในครั้งต่อไปเพื่อประชาชนจะได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ในการใช้สิทธิเข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาน้ำฝน สมศรีนวล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานเขตพื้นที่ อำเภอนางรอง องค์การ บริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาคมตำบลกบองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของจวน เพียร ภาณุ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลสระพังทอง อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท ควรมีการทบทวนนโยบายและกำหนดวิสัยทัศน์ของเทศบาลให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมประเพณี ตลอดจนสอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น

1.2 ด้านปัจจัยนำเข้า ควรมีการจัดเตรียมข้อมูลด้านทรัพยากรทางการบริหารให้เป็นปัจจุบันและ ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาและตัดสินใจในการเพิ่มศักยภาพทรัพยากรทางการบริหาร ให้เป็นไป อย่างถูกต้องและเหมาะสม ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสนอ โครงการที่สอดคล้องกับนโยบายและวิสัยทัศน์ของเทศบาล และอยู่ภายใต้ขีดความสามารถของหน่วยงาน รวมถึงการสร้าง ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องของการยอมรับร่วมกันของชุมชน ในการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล

1.3 ด้านกระบวนการ ควรมีการดำเนินการตรวจสอบ โครงการหรือกิจกรรมด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ เป็นปัจจุบันและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ วิธีการ ขั้นตอน ในการดำเนินงานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้กับประชาชน ตลอดจนสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานทุกขั้นตอน

1.4 ด้านผลผลิต ควรมีการประเมินหรือสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการ ดำเนินโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเป็นประจำ

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

2.1 ด้านถนน ควรมีการปรับปรุงคุณภาพของการออกแบบ การควบคุมงานก่อสร้าง การเพิ่ม งบประมาณในการก่อสร้าง เพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซม และควรประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงถึงเหตุผลและความจำเป็น ในการดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนที่อยู่บริเวณเขตก่อสร้างได้เตรียมความพร้อมในการก่อสร้าง ขจัดปัญหาความขัดแย้ง และยังได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี

2.2 ด้านทางเท้า ควรก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน และบังคับใช้ระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด ในการจัดระเบียบทางเท้าเพื่อให้สะดวกต่อการสัญจรไปมาของประชาชน

2.3 ด้านทางระบายน้ำ ควรมีการสำรวจทิศทางทางไหลของน้ำก่อนการออกแบบ เพื่อให้ น้ำไหลไปยังทิศทางที่เหมาะสมและระบายน้ำได้อย่างรวดเร็ว สนับสนุนงบประมาณให้มีการก่อสร้างทางระบายน้ำให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ การขุดลอกในจุดที่ตื้นเขิน และเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซม

2.4 ด้านระบบจราจร ควรจัดหาเครื่องหมายจราจรและปรับปรุงระบบสัญญาณไฟจราจร เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง และประชาชน ต้องดูแลความชัดเจนของเครื่องหมายหรือตรวจตราจุดที่ชำรุดอยู่เสมอเพื่อแก้ไขให้ทันเวลาที่

2.5 ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ควรติดตั้งโคมไฟที่ได้มาตรฐาน มีแสงสว่างเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่เสี่ยง และเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซม

2.6 ด้านสวนสาธารณะ ควรปรับปรุงสวนสาธารณะให้มีความดึงดูดใจ มีการใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น ควรมีการจัดสวนปลูกต้นไม้ และไม้ดอก ไม้ประดับ เพื่อเพิ่มความร่มรื่น มีสนามหญ้าที่สะอาด สถานที่ออกกำลังกาย เครื่องออกกำลังกาย และเมื่อปรับปรุงแล้วควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

2.7 ด้านระบบประปา ควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ใสสะอาด มีระบบผลิตน้ำประปาที่ได้มาตรฐานเพื่อความปลอดภัยในการอุปโภคบริโภค และเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซม

2.8 ด้านไฟฟ้า ควรมีการขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีการจัดให้มีชุดพนักงานไฟฟ้าที่มีความชำนาญเพิ่มขึ้น และเพิ่มความรวดเร็วในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับในเขตเทศบาล

2.9 ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทุกขั้นตอน

2.10 ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะให้ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน และควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะมาประเมิน เพื่อเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

3.2 ควรศึกษาถึงความสอดคล้องและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

3.3 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามในเชิงลึก ครอบคลุม มากกว่านี้

3.4 ควรมีการศึกษาให้บริการสาธารณะในการกิจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

โครงการวิจัยและประเมินผลการบริหารงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองวิชาการและแผนงาน ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป จำนวน 600 คน วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการอภิปรายเชิงพรรณนา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยเนื้อหาแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 8 ด้าน รวมทั้งสิ้น 46 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยเนื้อหาแบบสอบถาม มีทั้งสิ้น 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557
2. เพื่อศึกษาถึงระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.50

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา มีอายุระหว่าง 18 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 และมีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.00

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13.50 รองลงมา เป็นอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 21.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19.50 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 14.50 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.83 และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 9.67

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.17 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.17 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 10.33 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.83

1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนระหว่าง 4 – 6 คน คิดเป็นร้อยละ 53.67 รองลงมา มีจำนวนสมาชิก 1 – 3 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 จำนวนสมาชิก 7 – 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และจำนวนสมาชิก ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.33

1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางออกนอกชุมชนมากกว่า 7 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา เดินทาง 5 – 7 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.00 เดินทาง 2 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 18.83 และเดินทาง 1 ครั้ง/สัปดาห์หรือน้อยกว่านั้น คิดเป็นร้อยละ 10.17

1.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านทางกระจายข่าวประจำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 81.17 รองลงมา ผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 71.00 ผ่านทางคณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 62.33 ผ่านทางวารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 58.83 ผ่านทางรถประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 56.83 ผ่านทางสถานีวิทยุ FM.100 MHz วิทยุใจ ชาวเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 23.67 และเว็บไซต์ของเทศบาล www.mahasarakhamcity.org คิดเป็นร้อยละ 23.00

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 66.37 ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบประปา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 68.37 ($\bar{X} = 3.42$) และด้านทางระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 64.20 ($\bar{X} = 3.21$)

3. ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

พบว่า ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงาน ร้อยละ 64.93 ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงานร้อยละ 69.40 ($\bar{X} = 3.47$) และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงาน ร้อยละ 60.20 ($\bar{X} = 3.01$)

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

1. ด้านถนน สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ ดังนี้

1.1 ควรดำเนินการก่อสร้างถนนให้ทั่วถึง และเพียงพอต่อการใช้บริการของ

ประชาชน

1.2 ควรก่อสร้างถนนให้มีคุณภาพ ผิวถนนไม่บางเกินไป

1.3 ในการก่อสร้างถนน ควรมีป้ายบอกให้ชัดเจนและเห็นเด่นชัด

1.4 การก่อสร้างถนน ควรมีการจัดการจราจรที่ดีเพื่อแก้ปัญหาการกีดขวาง

การจราจรของรถที่สัญจรไปมา

1.5 การก่อสร้างถนนควรได้มาตรฐานไม่แคบจนเกินไปจนทำให้การสัญจรไปมา

ไม่สะดวก

1.6 ควรดำเนินการซ่อมแซมถนนให้สามารถใช้งานได้อย่างทั่วถึง

มีประสิทธิภาพ

1.7 ในการซ่อมแซมถนน ควรดำเนินการให้รวดเร็วและเสร็จตรงตามกำหนดเวลา

1.8 ปัญหาดนขำรุดเสีหหายเนื่องจากการชุดเจาระบบประปา
เทศบาลควร

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิตชอบแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้งานได้เช่นเดิม

2. ด้านทางเท้า สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้
ดังนี้

2.1 ควรมีการดูแลควบคุมเรื่องการวางแผงขายของ ป้ายโฆษณา
การใช้ประโยชน์ของกลุ่มคนบางกลุ่ม ตามทางเท้าเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการ
ใช้ทางเท้าของประชาชน

2.2 ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณทางเดินเท้าให้สะอาด สะดวก
และปลอดภัย เนื่องจากทางเท้าบางจุด มีหญ้าขึ้นคลุมพื้นที่และมีการนำขยะไปทิ้ง
กิตขวางการใช้ทาง ซึ่งอาจเกิดอันตรายได้

2.3 ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมทางเท้าให้สามารถใช้งานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ

3. ด้านทางระบายน้ำ สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ตามลำดับ

ได้ดังนี้

3.1 ควรมีการปรับปรุงทางระบายน้ำให้ไหลสะดวกและมี
ประสิทธิภาพเพื่อป้องกันน้ำท่วมขัง

3.2 ควรมีการก่อสร้างและปรับปรุงท่อระบายน้ำให้เพียงพอและ
สามารถใช้งานได้เพียงพอและทั่วถึง

3.3 ท่อระบายน้ำยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ยังมีปัญหาน้ำท่วมขังภายใน
เขตเทศบาล

3.4 ควรเอาใจใส่ดูแลในการเก็บขยะในท่อระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันปัญหาขยะอุดตัน และจัดเจ้าหน้าที่ในการขุดลอกท่อระบายน้ำเป็นประจำ

3.5 ในการก่อสร้างถนน ควรมีการก่อสร้างท่อระบายน้ำควบคู่ไปด้วย

3.6 ระบบระบายน้ำเสียปัจจุบันนี้ปัญหาน้ำเสียยังมีอยู่มาก ส่งผลให้ชุมชน

ไม่น่าอยู่ จึงขอให้ปรับปรุงระบบระบายน้ำทั้งถนนสายหลัก ถนนสายรอง และตามซอยต่าง ๆ

ในชุมชน

4. ด้านระบบจราจร สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับ

ได้ดังนี้

4.1 ควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟที่ไม่ชัดเจนเพื่อลดอุบัติเหตุ

4.2 ควรดำเนินการซ่อมแซมสัญญาณไฟจราจรที่ชำรุดเสียหายโดยเร่งด่วน

4.3 ควรเพิ่มเครื่องหมายจราจรทางร่วมทางแยกและให้เห็นชัดเจน

4.4 ควรมีสัญญาณไฟจราจรอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะในจุดที่อันตรายเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

4.5 ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดระเบียบ การจราจร การเดินรถ การจอดรถ และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยเฉพาะ บริเวณตลาดสด ตลาดโต้รุ่ง และภายในสถานีขนส่ง

4.6 การจอดรถไม่เป็นระเบียบมีการจอดรถซ้อนคัน จอดรถตามขอบ ถนน

4.7 ควรทำการตีเส้นจราจรใหม่ในบางจุดให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน

4.8 การเปิด-ปิด สัญญาณไฟจราจร ควรคำนึงถึงความเหมาะสมไม่ควรปิดสัญญาณไฟเร็วเกินไป

5. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับ

ได้ดังนี้

5.1 ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ส่องแสงต่อการเกิด

อุบัติเหตุและอาชญากรรม

5.2 ควรซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดโดยรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้ง

5.3 ควรมีการปรับเปลี่ยนเสาไฟฟ้าที่ชำรุด เพื่อความปลอดภัยของประชาชน

5.4 จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในบางจุดอยู่ห่างกันทำให้แสงสว่างไม่เพียงพอ

ควรติดตั้งเพิ่มในหลาย ๆ จุด

6. ด้านสวนสาธารณะ สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ดังนี้

6.1 ควรปรับปรุงสวนสาธารณะที่มีอยู่ให้ดีกว่าเดิม เช่น สวนสุขภาพสมถวิล (ข้างโรงเรียนพระกุมาร) สวนสุขภาพบ้านสองนางใย สวนสาธารณะเลิงน้ำจั้น โดยเน้นเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการ

6.2 ควรเพิ่มและบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการพักผ่อน ออกกำลังกาย ลานหรือศูนย์กีฬาครบวงจรแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือมีค่าใช้จ่ายต่ำ เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนหันมาออกกำลังกายมากขึ้น

6.3 ภูมิทัศน์บริเวณเกาะกลางถนนและบริเวณริมถนน ทั้งถนนสายหลักและ ถนนสายรอง ควรตัดตกแต่งให้สวยงาม ต้นไม้ควรเป็นไม้ขนาดเล็กไม่ควรเป็นต้นไม้ใหญ่ หรือหนาทึบ เนื่องจากเป็นอุปสรรคในการสัญจรไปมาของประชาชน

6.4 ความต้องการของประชาชนในด้านสวนสาธารณะ สรุปได้ดังนี้

6.4.1 ต้นไม้และความร่มรื่น

6.4.2 บริเวณสำหรับออกกำลังกาย

6.4.3 เก้าอี้นั่งพักผ่อน

6.4.4 ห้องน้ำ/ห้องสุขา

6.4.5 การรักษาความปลอดภัย

6.4.6 สวนลานไม้ดอกไม้ประดับ

6.4.7 สนามหญ้า

6.4.8 เครื่องออกกำลังกาย

7. ด้านระบบประปา สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับ ได้ดังนี้

7.1 ควรมีการขยายเขตประปาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน

7.2 ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบน้ำประปาให้สมบูรณ์และได้มาตรฐาน โดยเฉพาะคุณภาพน้ำให้สะอาด เพื่อให้สามารถนำมาอุปโภคบริโภคได้อย่างปลอดภัย

7.3 ควรมีการเปลี่ยนขนาดท่อส่งน้ำประปาในบางจุด เพื่อเพิ่มปริมาณการจ่ายน้ำ ให้ทั่วถึง และเพียงพอกับความต้องการใช้น้ำ

7.4 เมื่อมีการหยุดจ่ายน้ำประปา ควรมีการแจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อลดปัญหาความเดือดร้อน เนื่องจากบางหลังคาเรือนไม่ได้กักเก็บน้ำใช้ในการอุปโภคบริโภค

8. ด้านไฟฟ้า สามารถจำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับได้ ดังนี้

8.1 ควรมีการขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

8.2 ควรมีการจัดให้มีชุดพนักงานไฟฟ้าที่มีความชำนาญด้านรถ กระเช้าเพิ่มขึ้นและการปรับปรุงแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับในเขตเทศบาล

8.3 เมื่อมีการหยุดจ่ายไฟฟ้า ควรมีการแจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อลด ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

9. ด้านอื่น ๆ

9.1 ปรับปรุงหอนาฬิกา และบริเวณที่ตั้งของพระกันทรวิชัยภายใน
อำเภอเมือง

มหาสารคาม ให้สวยงาม

9.2 เทศบาลควรจัดระเบียบป้ายโฆษณา ซึ่งติดตั้งไม่เป็นระเบียบ
บางแห่งกีดขวางทางจราจร

9.3 เทศบาลควรควบคุมการก่อสร้างอาคารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายใน
เขตเทศบาล

โดยเฉพาะการถมดินที่สูงกว่าระดับถนนและการก่อสร้างอาคารที่ขวางทางน้ำไหล
ผ่าน

9.4 เทศบาลควรจัดระเบียบผู้ค้าภายในตลาดสด โดยเฉพาะไม่ควร
ให้มีการวางสินค้าจำหน่ายบนทางเท้าและบริเวณที่จอดรถ อีกทั้งภายในตลาดยังมี
น้ำขังส่งผลให้ทางเดิน

สิ้นสกปรก และส่งกลิ่นเหม็น สถานที่จอดรถก็ไม่เพียงพอ

9.5 เทศบาลควรก่อสร้างและปรับปรุงตลาดได้รุ่มใหม่ เนื่องจาก
โครงสร้างอาคารชำรุดและก่อสร้างมาเป็นเวลานาน ระบบระบายน้ำเสียภายใน
ตลาดได้รุ่มไม่ระบายน้ำ ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนผู้มาใช้บริการ อีกทั้งยังมีสัตว์ที่เป็น
พาหะนำโรค เช่น หนู แมลงสาบ

9.6 ควรจัดระเบียบรถและผู้ค้าภายในสถานีขนส่ง (บขส.) เพื่อให้เป็นระเบียบและได้รับ
ประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งปรับปรุงถนนภายใน บขส. ให้ดีกว่านี้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและ
ทรัพย์สินของประชาชน

9.7 เทศบาลควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร และอำนวยความสะดวก
แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

9.8 การพัฒนาควรพัฒนาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ให้สามารถ
ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

9.9 เทศบาลควรมีการปรับปรุง และจัดหาสถานที่จอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่
ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

9.10 เทศบาลควรปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในสำนักงานให้สวยงาม และเอื้อต่อการให้บริการประชาชน

9.11 ควรมีการกำชับพนักงานรักษาความสะอาดในแต่ละชุมชนให้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและจริงจัง

9.12 ปัญหาขยะภายในเขตเทศบาล ควรมีการจัดเก็บทุกวันให้ทั่วถึง



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณก ทิพรส. **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- กิติมา ปรีดีดีลก. **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ธารณาการพิมพ์, 2534.
- กิตติธัช อัมวัฒน์กุล. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2556.
- กุลธน ธนาพงศธร. **“ประโยชน์และการบริการ” ในสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531.
- จอมพล จิตรแก้ว. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม จังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2548.
- ชรีณี เดชจินดา. **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี : ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- เชษฐชัย จตุชัย. **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม**. มหาสารคาม : วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- โชติช่วง ภิรมย์. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์**. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์**. บุรีรัมย์ : ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่างพ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553**. สารนิพนธ์ rpm. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร**. ดุษฎีนิพนธ์ การพัฒนาการบริหารดุษฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.
- เทศบาลเมืองมหาสารคาม. **แผนพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคามสามปี พ.ศ. 2557 – 2559**. มหาสารคาม : เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2557.
- _____. **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคาม พ.ศ. 2554 – 2557**. มหาสารคาม : เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2553.
- ธงชัย สันติวงษ์. **องค์การและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2536.
- นงนุช เครือศรี. **การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการประชาคมหมู่บ้านด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานตำบลลาดบัวขาว อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัด**

- เชียงใหม่.** รายงานการค้นคว้าอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.
- บุญชร แก้วส่อง.** การวางแผนสาธารณสุข. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2535.
- บุญชม ศรีสะอาด.** การวิจัยเบื้องต้น. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์, 2545.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552,** ราชกิจจานุเบกษา, 2552.
- เพชรี หลาลภ.** ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาในระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาในระดับล่างในโรงเรียนอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.
- ภรณ์ี มหานนท์.** การประเมินประสิทธิผลองค์กร. กรุงเทพฯ : โอนเดียนส์โตร์, 2539.
- มณีวรรณ ต้นไทร.** พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี.** หลักการพัฒนาชุมชนและพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนไทยอนุเคราะห์ไทย, 2535.
- รัชก โสภพิศ.** ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2542.
- วาทิตต์ เรียมริมมะดัน.** ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2556.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์.** คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2539.
- วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์.** ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชนเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548
- วัลภา ชายหาด.** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ศิริพร ตันติพลวินัย.** การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- สามารถ ยิ่งกำแหง.** แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2553.
- สุทธิ ปันมา.** ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 - 2557**

หมายเลขแบบสอบถาม

□□□

คำชี้แจง

- แบบสอบถามชุดนี้ สำหรับประชาชนผู้อาศัยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555-2557

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 - 2557

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

- แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- การกรอกแบบสอบถามของท่านที่เป็นจริงจะไม่มีผลกระทบต่อมารับบริการจากเทศบาลเมืองมหาสารคามแต่อย่างใด คณะผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้น เพื่อให้การวิจัย ในครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุดขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริง เมื่อท่านตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อแล้วหรือยัง แบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อที่ท่านนั้นจะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และใช้ประโยชน์ได้

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
		<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)	
4	การศึกษา	<input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ	
		<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	จำนวน <input type="checkbox"/> 2 คน สมาชิกใน <input type="checkbox"/> 3 – 5 คน ครัวเรือน <input type="checkbox"/> 6 – 8 คน <input type="checkbox"/> 9 – 10 คน <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 คนขึ้นไป
6	โดยปกติท่านเดินทางออกนอกชุมชนของท่านบ่อยครั้งแค่ไหน <input type="checkbox"/> 1 ครั้ง/สัปดาห์ หรือน้อยกว่านั้น <input type="checkbox"/> 2 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ <input type="checkbox"/> 5 – 7 ครั้ง/สัปดาห์ <input type="checkbox"/> มากกว่า 7 ครั้ง/สัปดาห์
7	ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> หอกระจายข่าวประจำชุมชน <input type="checkbox"/> วารสาร / แผ่นพับ / รายงานกิจกรรม <input type="checkbox"/> ป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน/เทศบาล <input type="checkbox"/> คณะกรรมการชุมชน <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ของเทศบาล <input type="checkbox"/> สถานีวิทยุ FM. 100 MHz ร้อยใจชาวเทศบาล <input type="checkbox"/> อื่น ๆ
8	ช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลที่ท่านเข้าถึง ได้สะดวกและดีที่สุด (เรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรก) <input type="checkbox"/> หอกระจายข่าวประจำชุมชน <input type="checkbox"/> วารสาร / แผ่นพับ / รายงานกิจกรรม <input type="checkbox"/> ป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน/เทศบาล <input type="checkbox"/> คณะกรรมการชุมชน <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ของเทศบาล <input type="checkbox"/> สถานีวิทยุ FM. 100 MHz ร้อยใจชาวเทศบาล <input type="checkbox"/> อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน
ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 -
2557

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ หน้าข้อความที่ตรงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
มากที่สุด

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านถนน					
1.	ถนนมีความเพียงพอกับความจำเป็นในการสัญจร ไปมาของประชาชน					
2.	ถนนมีความสะดวกและปลอดภัยเหมาะสำหรับ สัญจรไปมา					
3.	คุณภาพของถนนที่ดำเนินการก่อสร้างได้มาตรฐาน					
4.	ความสะอาดและเรียบร้อยของถนน					
5.	การตรวจสอบดูแลถนนให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ					
6.	ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อถนนได้รับความเสียหาย					
	ด้านทางเท้า					
7.	ทางเท้ามีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
8.	ทางเท้ามีความสะดวกและปลอดภัยเหมาะสำหรับ สัญจรไปมา					
9.	คุณภาพของทางเท้าที่ดำเนินการก่อสร้างได้มาตรฐาน					
10.	ความสะอาดและเรียบร้อยของทางเท้า					
11.	การตรวจสอบดูแลทางเท้าให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ					
12.	ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อทางเท้าได้รับความเสียหาย					
	ด้านทางระบายน้ำ					
13.	ประเภทของทางระบายน้ำมีความเหมาะสม					
14.	ขนาดของทางระบายน้ำมีความเหมาะสม					
15.	ทางระบายน้ำที่มีอยู่สามารถระบายน้ำได้ดี					
16.	ทางระบายน้ำที่มีอยู่ครอบคลุมพื้นที่อย่างเหมาะสม					
17.	การตรวจสอบดูแลทางระบายน้ำให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ					
18.	ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อทางระบายน้ำได้รับความ เสียหาย					

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านระบบจราจร					
19.	เครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจรอยู่ในสภาพ ที่					

	ใช้การได้ดี					
20.	ความเหมาะสม/ความชัดเจนของเครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจร					
21.	เครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจรสามารถช่วยแก้ปัญหาการจราจรติดขัดได้ดี					
22.	เครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจรสามารถช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุ					
23.	เครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจรทำให้เกิดความปลอดภัยในการสัญจรบนเส้นทางเดินรถ					
24.	การตรวจสอบดูแลเครื่องหมายและสัญญาณไฟจราจร ให้สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ					
25.	ด้านไฟฟ้าสาธารณะ จัดให้มีไฟฟ้าสาธารณะบริเวณถนนสายหลัก/สายรอง และภายในชุมชนอย่างทั่วถึง					
26.	ไฟฟ้าสาธารณะที่จัดทำขึ้นได้มาตรฐาน					
27.	ความเหมาะสมของบริเวณที่ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ					
28.	การใช้ประโยชน์จากไฟฟ้าสาธารณะในด้านการสัญจร ไปมาและด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
29.	การตรวจสอบดูแลไฟฟ้าสาธารณะให้สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ					
30.	ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อไฟฟ้าสาธารณะได้รับความเสียหาย					
31.	ด้านสวนสาธารณะ สวนสาธารณะภายในเขตเทศบาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
32.	สวนสาธารณะที่สร้างขึ้นได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการแก่ประชาชน					
33.	การจัดสภาพแวดล้อมสวนสาธารณะคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นของประชาชนผู้ใช้บริการ					
34.	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง เช่น ไฟฟ้าแสงสว่าง ห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ อุปกรณ์ออกกำลังกาย เป็นต้น					

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
35.	มีการจัดบริเวณส่วนบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เช่น สนามกีฬา ทางเดิน สถานที่พักผ่อน เป็นต้น					
36.	การดูแลความเรียบร้อยและความปลอดภัยภายในสวนสาธารณะมีความเหมาะสม					
37.	ด้านระบบประปา ระบบประปามีความครอบคลุมทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่					
38.	การก่อสร้างระบบน้ำประปาได้มาตรฐาน ทำให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					

39.	ความสะอาดและคุณภาพของน้ำประปา					
40.	ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอและการจ่ายน้ำประปา มีความสม่ำเสมอ	มี				
41.	การตรวจสอบดูแลระบบประปาให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ					
42.	ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อระบบประปา เกิดความเสียหาย					
43.	<u>ด้านไฟฟ้า</u> ระบบไฟฟ้าที่ใช้ภายในครัวเรือนมีความครอบคลุมทั่วถึง และ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่					
44.	การก่อสร้างระบบไฟฟ้าได้มาตรฐาน ทำให้ประชาชน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	มี				
45.	การตรวจสอบดูแลระบบไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้ดี เสมอ	อยู่				
46.	ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อระบบไฟฟ้า เกิดความเสียหาย					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่าง พ.ศ. 2555 – 2557

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ หน้าข้อความที่ตรงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
มากที่สุด

ข้อ	การดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับการดำเนินงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ / กิจกรรม					
2.	การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของโครงการ/กิจกรรม					
3.	การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรม					
4.	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่อสาธารณะ					
5.	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม โครงสร้างพื้นฐาน					

6.	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
7.	การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน					
8.	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

1. ด้านการพัฒนาถนน

.....
.....
.....

2. ด้านการพัฒนาทางเท้า

.....
.....
.....

3. ด้านการพัฒนาทางระบายน้ำ

.....
.....
.....

4. ด้านการพัฒนาระบบจราจร

.....
.....
.....

5. ด้านการพัฒนาไฟฟ้าสาธารณะ

.....
.....
.....

6. ด้านการพัฒนาสวนสาธารณะ

.....
.....
.....

8. ด้านระบบประปา

.....
.....
.....

9. ด้านไฟฟ้า

.....
.....
.....

10. ด้านอื่น ๆ

.....
.....
.....

❖ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน ❖

งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองวิชาการและแผนงาน
สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม
โทร. 0-4374-0826 ต่อ 122

“หนึ่งความคิดเห็นของท่านจะช่วยพัฒนาเทศบาลของเราให้น่าอยู่ยั่งยืนต่อไป”