



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี 2568

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทรศัพท์/ โทรสาร 043-754410
uniquet.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 45,881 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม - งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 95.19 แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ 1. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.21 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.20 3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.18 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.18
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1		
☐ ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0		เอกสารหน้า.....84.....ถึงหน้า.....87.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (2) งานบริการที่ 2 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (3) งานบริการที่ 3 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง และ (4) งานบริการที่ 4 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

ลำดับที่ 1 การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.32)

ลำดับที่ 2 การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43)

ลำดับที่ 3 การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44)

ลำดับที่ 4 การให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.37)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)

ลำดับที่ 2 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41)

ลำดับที่ 3 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)

ลำดับที่ 4 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)

โดยสรุป เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง ในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควร พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการ ประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.19

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น ถือได้ว่าบทบาทของท้องถิ่นด้านการให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งและสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการประชาชน

ดังนั้น การวิจัยด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินผลตามภารกิจและโครงการฯ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยหลักเกณฑ์การประเมินผลนั้นจะต้องอาศัยระยะเวลาการให้บริการประชาชน 12 เดือน จึงจะเริ่มประเมินผลได้โดยการดำเนินงานตามภารกิจโครงการต่าง ๆ ของท้องถิ่นนั้น จะต้องให้หน่วยงานกลางที่มีภารกิจหลักในการศึกษาวิจัยโดยตรง ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นอาทิ

ผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อ 2.1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ (Uniquet Mahasarakham University) คณะดำเนินงาน และทีมงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับท้องถิ่นทางด้านวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการบริการวิชาการอันเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกลาง ยึดหลักการทางวิชาการโดยมีขอบเขตการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งว่าผู้ว่าจ้างจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องผลการศึกษาแต่อย่างใด อันเป็นการศึกษาเพื่อนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุงส่งเสริมการดำเนินการต่อไปในด้านการบริการประชาชนในภาพรวม อนึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้อันจะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารองค์กร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประจำปี 2568

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	7
1. วัตถุประสงค์ทั่วไป	7
2. วัตถุประสงค์เฉพาะ	7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	8
1.4 กรอบการประเมินผล	9
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	10
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	10
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	14
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	25
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	29
6. องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล	29
7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	30
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	30
9. บริบทของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	33
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	73
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	77
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	77
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	77
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	78
3.4 กระบวนการประเมินผล	78
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	79
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	79
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	79
3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
3.9 การนำเสนอข้อมูล	81

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	82
ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568	83
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ	89
งานบริการที่ 1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน	89
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	
1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	89
1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	91
งานบริการที่ 2 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	97
2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	97
2.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	99
งานบริการที่ 3 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง	105
3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	105
3.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	107
งานบริการที่ 4 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	113
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	113
4.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	115
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568	121
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	123
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	123
5.2 สรุปผล	123
5.3 อภิปรายผล	124
5.4 ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดของการวิจัย	126
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	83
ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	84
ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ การให้บริการ ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน ใน 4 ด้าน	87
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการที่ 1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน	89
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	91
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	92
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน	95
ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการที่ 2 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่	97
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	98
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	101
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	102
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	103
ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	105
งานบริการที่ 3 งานบริการจัดเก็บภาษี	
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	107
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	108
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	110
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง	111
ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	113
งานบริการที่ 4 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา	
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	115
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	116
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	118
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	119
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	121

สารบัญภาพภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	9
ภาพที่ 2 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568	88
ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	96
ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	104
ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง	112
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	120
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568	122

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบ และประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของ ตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

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

ท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

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

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2554)

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 11 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป โดยราษฎรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าสามพันคนต่อหนึ่งตารางกิโลเมตร ตามพระราชบัญญัติเทศบาล มาตรา 50 ภายได้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติหน้าที่ของเทศบาล หน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้เป็นการให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น เช่น โรงฆ่าสัตว์ ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม น้ำสะอาดหรือน้ำประปา สุสาน หรือฌาปนสถาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร สถานพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การไฟฟ้า หรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น การระบายน้ำ

การเทศพาณิชย์ และหน้าที่ที่เทศบาลต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือน และที่ดินพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือรัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความในมาตรา 282 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ก็ได้กำหนดให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลักซึ่งเท่ากับให้อำนาจประชาชนในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในมาตรา 287 ก็ได้กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยองค์กรส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วยและในวรรคสามของมาตราเดียวกันนี้ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณการใช้จ่ายและผลการดำเนินงานในรอบปี เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ได้ระบุถึง “การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น” ซึ่งหมายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยอมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบแสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้แก่ เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดังปรากฏในมาตรา 50 และมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับแก้ไขปรับปรุง พุทธศักราช 2543 และ 2552 ดังนี้

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

(7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

(มาตรา 50 แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 336ฯ พ.ศ. 2515 โดย ส่วนความใน (7) แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 และ (8) (9) เพิ่มความโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2511) ดังต่อไปนี้

(1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(4) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน

(5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(9) เทศพาณิชย์

หน่วยงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น การกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 –55)

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

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติ

ราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

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

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2568 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ ตามภารกิจใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม รวม 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
2. งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
3. งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง
4. งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2568 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในลักษณะงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 2.1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- 2.2 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- 2.3 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง
- 2.4 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ภายในปีงบประมาณ 2568

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานภายในปีงบประมาณ 2568 ได้มาจากการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling) ของจำนวนประชากรทั้งสิ้น 45,881 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน (คณะกรรมการเห็นควรใช้แบบสอบถาม 400 ชุด)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

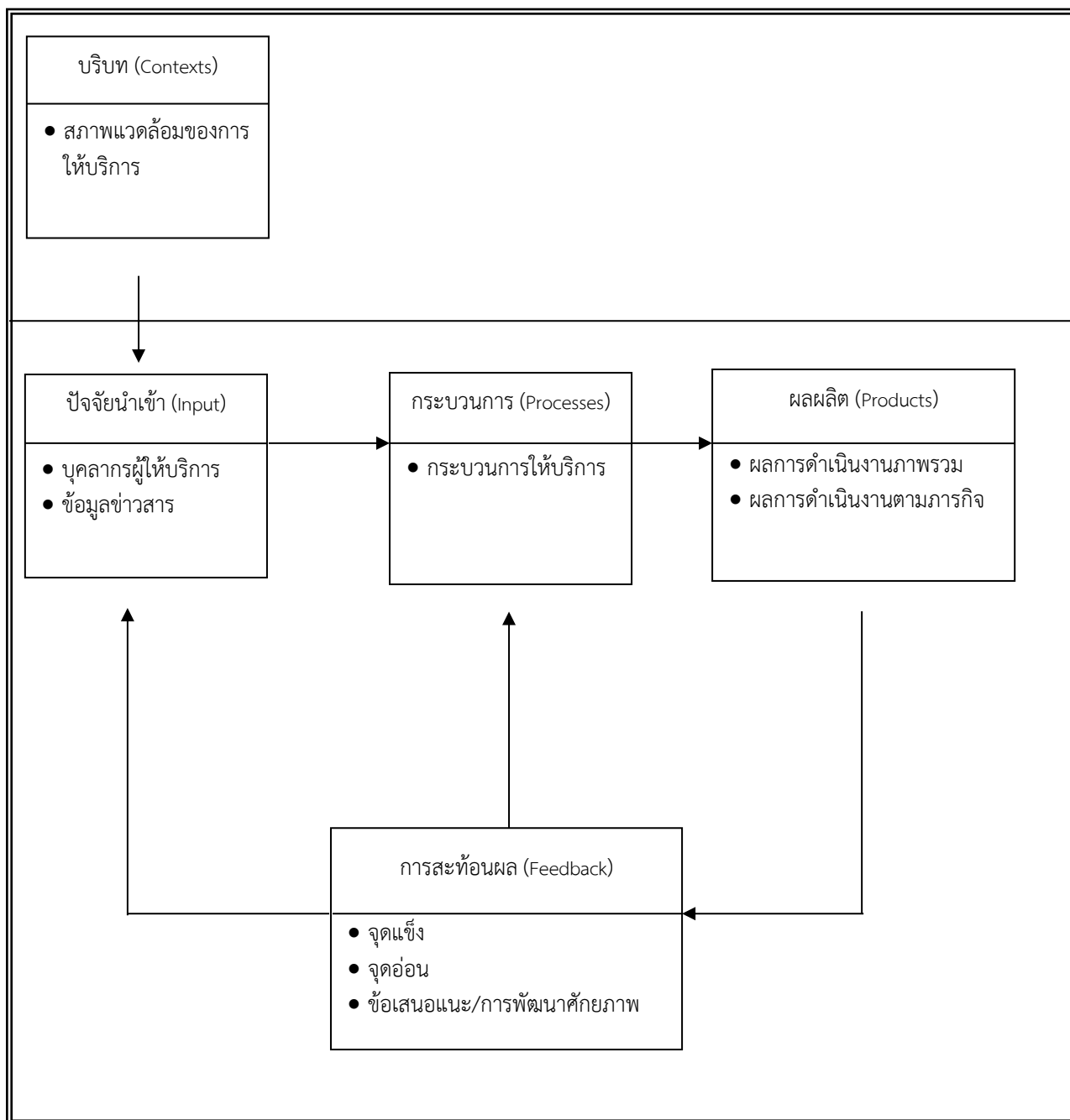
2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

- 2.1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 งานด้านการให้บริการ 4 งาน ได้แก่

- 2.2.1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- 2.2.2 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- 2.2.3 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง
- 2.2.4 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
2. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
4. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษานโยบายเชิงประเมิน เรื่อง “การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2568” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการการจัดการสาธารณะแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

4. “ ทม. ” หมายถึง เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

5. “ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ” หมายถึง เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่นั้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและสรุปการวิเคราะห์ผลการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
9. บริบทของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้วจะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมายปัจจุบัน ราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้คือ

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชนสอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรฯเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

1.2 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่าจึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1 ความหมายของ นโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายคนได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลายทัศนะแตกต่างกันไปซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าคำอธิบายความหมายของนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษาที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลาก่อนหลังของระยะเวลาการนำเสนอผลงานดังนี้

Lasswell (1958) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง แผนงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่าและผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry (1993) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นการเมือง

Cochran and Malone (1995) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ประกอบด้วยการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น”และ “นโยบายสาธารณะคือผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น”

Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมืองทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรง หรือโดยผ่านตัวแทน

2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐบาลเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตยอีกทั้งในกรณีประเทศไทยบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (ดูแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 75-87

ในภาคผนวก ประกอบ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบายซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชนหรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไปเจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้อง หรือ ความต้องการของประชาชนและจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐ ด้วย อย่างไรก็ดี เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆหรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และพันธสัญญา กับต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้รัฐมนตรีเกษตรประกาศว่ารัฐบาลจะใช้มาตรการปกป้องสินค้า เกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้วผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็อาจจะสรุปออกมา ว่า ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศทำไว้กับองค์การค้าโลก เป็นต้น

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบาย ของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้การตัดสินใจของรัฐบาลจะ เกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไรประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไรการกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การ กำหนดออกมาเป็นกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความสำคัญ ของนโยบายสาธารณะนั้น ๆ เช่นนโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมายเป็น พระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวงส่วน การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็น ได้ว่าการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่ม ต่าง ๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่นโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวงกว้างและ ต้องการให้มีผลตลอดไปหรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่นการ กระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมายส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะ หนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉินก็จะตัดสินใจดำเนินการและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

3. กิจกรรมของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงาน ตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีการทำ ตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากร หรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่และมากน้อย เพียงใด เช่นนโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภครัฐบาลจะต้องมี

กิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่าอาหารเป็นอันตรายหรือไม่แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทโภชนาการอย่างจริงจังด้วยเพราะหากปล่อยปละละเลยไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทโภชนาการก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังไม่ได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขายเพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) อย่างไรก็ตาม เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการและแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไรและดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใดเช่นโครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้านนั้นได้มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึงแต่สิ่งที่มีได้ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือการให้คำแนะนำในการใช้เงินที่ชาวบ้านนำไปเพื่อทำประโยชน์ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ ดังนั้น จากการประเมินติดตามผลภายหลังจึงมีรายงานออกมาว่ากองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ 60 ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมดจำนวน 50,000 ล้านบาทเป็นการใช้เงินไม่คุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจถึง 20,000 ล้านบาท

4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาลโดยปกติการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้นซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้นผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะต้องแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำความผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่านโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะความหมาย หนึ่งก็คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเราซึ่งเป็นนิยามที่เข้าใจได้ง่ายที่สุดแต่ในกระบวนการนโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้น ประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการและต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกาถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ขายน้ำ และตกปลาในแม่น้ำได้ในเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำการออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศและยังมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติด้วยแต่เนื่องจากกระบวนการเมืองของอเมริกาไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่างข้างต้นแต่อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ส่วนและแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่ละระดับรัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของสหรัฐประกอบด้วย 3 ส่วน มี 50 มลรัฐและมีรัฐบาลท้องถิ่น 80,000 แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามกระบวนการเมือง 3 ส่วน คือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบของนโยบายสาธารณะ

ด้วยเช่นการออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของตาข่ายจับกุ้งเพื่อไม่มีขนาดเล็กเกินไปจนส่งผลกระทบต่อเต่าทะเลซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวมจึงออกมาในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ตาม ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐหรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีการกฎหมายย่อยประกอบก็ได้ หรือบางครั้งเป็นเพียงกฎหมายของเฉพาะมลรัฐก็ได้เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มีซึ่งความแตกต่างกันดังกล่าวก็คงเป็นเพราะแต่ละรัฐมีชนบประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะแตกต่างกันก็เป็นได้ดังนั้น จะเห็นว่า นโยบายสาธารณะของอเมริกามีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละประเภทนอกจากนี้สาเหตุการที่มีการออกมีการออกกฎหมายระดับมลรัฐและท้องถิ่นก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่ารวมทั้งอาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่ารัฐสภา (congress) นอกจากนี้ในส่วนของผู้ที่ระดับท้องถิ่นก็อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภาซึ่งมาจากการเมือง ดังนั้นการเสนอกฎหมายระดับท้องถิ่นจึงเป็นการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางมากกว่านักการเมืองตามหลักการจำแนกประเภท (typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุดโดยทั่วไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบายแต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดรัฐศาสตร์ซึ่งภายใต้กรอบนโยบายเหล่านี้ได้

ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบายของ Theodore Lowi, Randall Ripley และ Grace Franklin ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบาย (policy typologies) ได้พัฒนามาเป็นลำดับ กระทั่งถึงยุคใหม่ของการพัฒนาการแบ่งประเภทนโยบายซึ่งเริ่มต้นในปี ค.ศ.1964 Lowi (1964) ได้วางรูปแบบการจำแนกประเภทของนโยบายที่ดีไว้แบบหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมใช้สอนในระดับมหาวิทยาลัยทั่วไปในปัจจุบัน Lowi ได้จำแนกประเภทนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่มเช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้การสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (local infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีจีนสร้างเขื่อนกันแม่น้ำต้องชดเชยด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบินทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหารและกระบวนการด้านงบประมาณนโยบายกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันในระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภาเพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาให้ท้องถิ่นของเขาเพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไปแต่น่าสังเกตว่าโครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้นบ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย อย่างไรก็ตาม Lowi

ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายนี้ไว้ใน The End of Liberalism(1979) ว่าเนื่องจากการดำเนินโครงการรัฐบาลมักจะก่อให้เกิดผู้มีผู้ได้รับผลประโยชน์ และกลุ่มที่เป็นตัวแทนผู้ได้รับผลประโยชน์เสมอ ดังนั้น Lowi จึงเรียกระบบการเมืองอเมริกาแบบนี้ว่าเป็นแบบ “เสรีนิยมกลุ่มผลประโยชน์” (interest group liberalism) ซึ่งเป็นระบอบการเมืองที่ทุกกลุ่มผลประโยชน์เรียกร้องการสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง ดังนั้น สมาชิกพรรคการเมืองที่ได้รับเลือกตั้งก็จะสนใจให้บริการแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะมากกว่าจะให้ผลประโยชน์แก่สาธารณชน

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้บังคับหรือควบคุมธุรกิจ ซึ่งการควบคุมมีอยู่ 2 ประเภท คือ นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน หรือ Competitive regulatory policy และนโยบายควบคุมแบบปกป้อง หรือ Protective regulatory policy

1) นโยบายควบคุมแบบแข่งขันเกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง 2-3 ราย และเป็น 2-3 รายที่คัดเลือกมาจากผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่ง กันกัน” เช่นการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์และการออกใบอนุญาตแฟรนไชส์ (franchise) เพื่อให้มีสิทธิในการใช้คลื่นอีกตัวอย่างก็คือ นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมาย ยากการรักษาพยาบาลวิศวกรรม ไฟฟ้า ประปาและช่างออกแบบ รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพอิสระเหล่านี้โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดอำนาจในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาชิกของสมาคมอาชีพ เช่นอาชีพทนายความ หรือใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ นโยบายควบคุมแบบนี้แม้ว่าจะมีข้อเสียตรงที่เป็นการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบางคนและเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพ แต่ข้อดีคือสามารถจะกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้นๆ ได้ เพราะในทางปฏิบัติจะมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาตเป็นต้น อย่างไรก็ตามนโยบายควบคุมแบบแข่งขันนี้ส่วนมากแล้วจะไม่เป็นที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐนโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็กจึงออกมาในแบบรวมทั้งประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้องเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจกฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจเพราะนอกจากจะถูกตรวจอย่างเข้มงวดแล้วธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพหรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง ธุรกิจส่วนใหญ่จะต่อต้านกฎหมายแบบนี้เนื่องจากถูกควบคุมเข้มงวดขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยืนหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะนโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มที่จะถูกคัดค้านได้แย่งจากธุรกิจและโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจา และการประนีประนอมเพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจและผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็น

ด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้บ่อยครั้งที่รัฐสภาและสมาชิกสภาถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้าหรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุมและผลประโยชน์ทางธุรกิจ

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ นโยบายนี้มักจะถูกโต้แย้ง เพราะมันเกี่ยวข้องกับรัฐบาลและผู้นำซึ่งเรียกว่าสมาคมชั้นสูงสุด (peak association) ในด้านการจัดทำนโยบาย โดยทั่วไปนโยบายจัดสรรใหม่มุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่ง ที่ดินสิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบายที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคมและกลุ่มชาติพันธุ์ ภายใต้นิยามนี้ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนได้รวมเอาสวัสดิการสิทธิพลเมืองของชนกลุ่มน้อย ความช่วยเหลือแก่เมืองและโรงเรียนที่ขัดสนยากจน เป็นต้น นโยบายแบบนี้ยากที่จะผ่านรัฐสภาได้เพราะจะต้องทำให้กลุ่มที่มีอำนาจต่ำมีมากกว่ากลุ่มผลประโยชน์ที่มีอำนาจสูงหรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องชักชวนให้กลุ่มที่มีอำนาจสูงกว่าเห็นว่ามันเป็นสิ่งถูกต้องและยุติธรรมที่จะกระจายทรัพยากรบางส่วนไปให้แก่กลุ่มที่มีอำนาจน้อยกว่าในกรณีของไทย การออกกฎหมายภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สิน รวมทั้งการปฏิรูปที่ดินเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนว่ากฎหมายดังกล่าวนี้แทบจะไม่มีโอกาสผ่านความเห็นชอบของรัฐสภาเลยเพราะคนร่ำรวยซึ่งแม้จะเป็นคนส่วนน้อย แต่มีอำนาจสูงกว่าเป็นผู้สูญเสียประโยชน์ก็จะกดดันไม่ให้รัฐสภาผ่านกฎหมายนี้ ดังจะเห็นได้ว่า แม้พรรคการเมืองต่างๆจะเสนอนโยบายนี้ในช่วงการหาเสียงแต่ก็ไม่เคยมีการผลักดันเข้าสภาเป็นรูปธรรมแม้แต่ครั้งเดียว

2.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาลเพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้งจนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่าง ๆ ดังนี้

1) เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐในอันที่จะแก้ปัญหาให้แก่สาธารณชน เพราะนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่างๆ ของประชาชน เช่นนโยบายสาธารณะด้านสาธารณสุข สวัสดิการ การศึกษา การเก็บภาษี การค้าต่างประเทศการอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม รายจ่ายของรัฐบาลท้องถิ่นและการป้องกันประเทศ

2) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใดจะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

3) ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่นโครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

4) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหาและเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

2.5 นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใดๆก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะยากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียวแม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะบริสุทธิ์ (pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (internal rate of returns) เมื่อเปรียบเทียบกับโครงการอื่น เช่น โครงการสร้างทางด่วนสาย A แม้จะช่วยบรรเทาปัญหาจราจรได้ แต่ประชาสังคมก็มีคำถามว่า คุ่มค่าหรือไม่ควรทำหรือยัง หรือควรทำโครงการอื่นก่อน เป็นต้น ในสังคมประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ประชาสังคมจึงมีบทบาทตรวจสอบและวิพากษ์วิจารณ์การกำหนดโครงการนโยบายสาธารณะของรัฐอย่างเต็มที่อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุดคือเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคมซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายซึ่งได้แก่รัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชนความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่นเหตุใดรัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้านซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็เพราะผู้ดำเนินนโยบายซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่มิควรได้จากการเลือกโครงการนั้นซึ่งการได้ประโยชน์ของผู้ดำเนินนโยบายทำให้สาธารณชนเสียหายหรือได้รับประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ดังนั้นการที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขจุฑา, 2546)

3.1 ความหมายของ ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูต (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลส์ดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขาถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควรเช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัยได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กรฯ

ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใด ๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือ มีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึงความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอแนะนำแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

3.2.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (Donnelly, Jr et al. , 1997: 271-273) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกายจัดรถรับส่งให้คำรักษาพยาบาลและอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเช่นพนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

4.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสริมชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรงและมี

ผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

4.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกัน คือความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือ ต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามบุคคลทุกคนต่างก็ตื่นนอนมาหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกัน จึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากมายแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มักน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบผลสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่

1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย

2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ

3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น จะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะเฝ้าหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่นโดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมียู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
3. สถานที่บริการ ท่าเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอะไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
7. กระบวนการบริการได้แก่วิธีการนำเสนอการบริการว่าอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็ทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว (จิรกัญญา อ่อนละอ, 2546, หน้า 9)

นอกจากนี้ เกรียงไกร นันทวัน (2546, หน้า 12) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดเช่นในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ รวมไปถึงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

4.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ.2542 (2546 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่า หมายถึงปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ จินตนาบุญบังการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำให้ขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (อ้างถึงใน วิชัย เชื้อมวรศาสตร์, 2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงงานบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งแต่ทั้งนี้อาจถูกนำเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้และคุณภาพของการให้บริการอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ 1) ให้บริการอะไร (What-functional quality of the process) 2) ให้บริการอย่างไร (how-technical of the outcome)

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

เบญจพร พุ่มคำ (2547, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงงานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นรวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) ที่กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็น

กิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้นๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

จากความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้นสรุปใจความสำคัญของการบริการได้ว่าการบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือ ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ผู้รับบริการต้องการ เช่น เวลาที่รวดเร็วที่สุด คุณภาพที่ดีที่สุด ความเอาใจใส่ที่ดีที่สุด ตลอดจน กริยาท่าทีที่ดีที่สุด เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการพอใจที่สุดและย้อนกลับมาใช้บริการเราอีกในครั้งต่อไป

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื้อมวรศาสตร์, 2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงการบริการสรุปใจความสำคัญได้ว่าการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่าตรงกับประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการบริการหรือไม่ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพโดยผู้ให้บริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังต่อไปนี้

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ทักษะดังกล่าวลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใดและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการ รวมไปถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อนี้ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันได้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการบริการได้ภายในขอบเขตของหน้าที่ของผู้ให้บริการ

กระทรวงศึกษาธิการ,กรมวิชาการ (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 37-38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการที่ดีประกอบด้วย 3 ประการดังนี้คือ 1) มีวัสดุที่มีคุณค่าทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ 2) มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี และ 3) มีการจัดแบ่งงานบริการที่ดีและเหมาะสม

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ไว้ทั้งหมด 11 ประการ ดังนี้คือ 1) มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น 2) ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ 3) พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด 4) ไม่วางตนข่มขานไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกอึดอัดหรืออับอาย 5) มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย 6) มีปฏิภาณไหวพริบคาดคะแนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ 7) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่าผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องใด 8) เป็นคนช่างสังเกตสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาติดต่อว่าเกิดความอึดอัดใจหรือไม่ 9) มีความอยากเรียนรู้และศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 10) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น และ 11) ไม่พยายามแสดงตนว่าเป็นผู้รอบรู้ทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้วสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างดีเลิศยึดลูกค้าเป็นหลักซึ่งกระทำได้โดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าและไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการโดยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการบริการอย่างสูงสุด
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการหรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ทุกเวลา เช่นฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่

หรือพนักงานดั่งนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนานเมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้นได้และกลับไปอย่างมีความสุข

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด (ชวงค์ฉายะบุตร, 2536: 3)

แคทซ์และดานเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ ชีระคำศรี, 2540 :21-22) ให้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชนสรุปใจความสำคัญได้ว่าหลักพื้นฐานของการให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้นจะต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่ายและตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้

2. การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการที่ประชาชนนั้น ควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และยึดหลักกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การบริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึก และความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ เช่น น้ำเสียงในการสนทนากริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นต้น

5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนากองการปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548)

6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ. 2548 มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 9 ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548) ดังนี้

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

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยตรงมี 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การจัดการความยากจน 2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การจัดการความยากจน

เพื่อให้สามารถจัดการความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน

การเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวนแค้นที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวยุ่งน มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดิงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย ได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

2.5.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

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

2.5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมี

ส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

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

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวทางการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผล การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ชี้วัดตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการ จากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

9. บริบทของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

1. ด้านกายภาพ

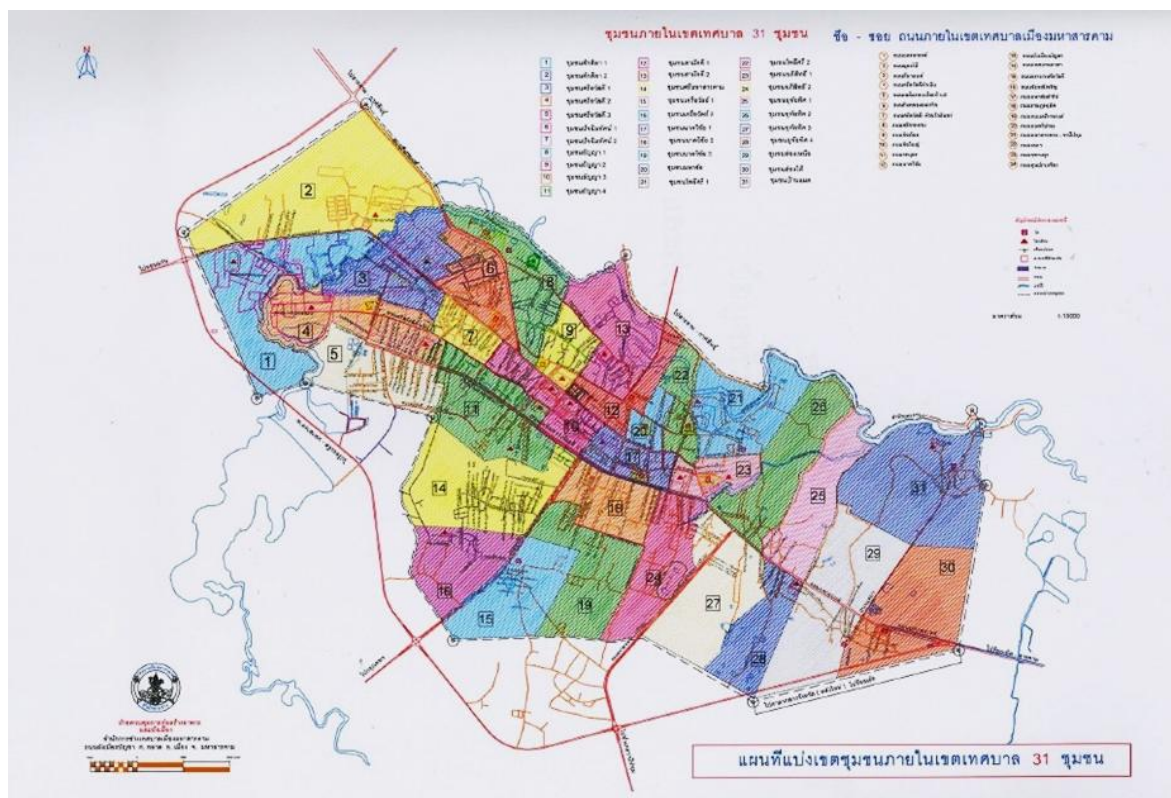
1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 27 ถนนผังเมืองบัญชา ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000 เขตเทศบาลมีพื้นที่ 24.14 ตารางกิโลเมตร หรือ 15,087.5 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 475 กิโลเมตร โดยทางรถยนต์ มีอาณาเขตติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง	อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศใต้	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน่าง	อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลเขวา	อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน	อำเภอเมืองมหาสารคาม

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นที่ราบสูงรูปกระทะคว่ำ มีความสูงกว่าระดับน้ำทะเลปานกลาง 130 - 230 เมตร มีลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย มีคลองหลายสายซึ่งเป็นแหล่งน้ำสำคัญไหลผ่านตัวเมือง ได้แก่ คลองสมถวิลอยู่ด้านทิศใต้ของตัวเมือง ห้วยคะคางไหลผ่านตัวเมืองทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ และลำรางกุดนางใย ซึ่งอยู่ทางด้านทิศตะวันออกของตัวเมือง



1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อนในช่วงฤดูร้อนอากาศร้อนอบอ้าว ในช่วงมรสุมฤดูร้อนจะได้รับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ที่พัดมาจากมหาสมุทรอินเดียซึ่งทำให้เกิดฝนตก สภาพโดยทั่วไปจะมีลักษณะฝนตกสลับกับอากาศแห้ง แบ่งออกเป็น 3 ฤดู ได้แก่

- 1) ฤดูร้อน ช่วงกลางเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนพฤษภาคม เป็นช่วงเปลี่ยนจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้
- 2) ฤดูฝน ช่วงกลางเดือนพฤษภาคม - เดือนตุลาคม ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ บริเวณมหาสมุทรอินเดีย
- 3) ฤดูหนาว ช่วงกลางเดือนตุลาคม - เดือนกุมภาพันธ์ ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ จากประเทศมองโกเลียและจีน

อุณหภูมิเฉลี่ยในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2563-2565)

ปี พ.ศ. 2563 จังหวัดมหาสารคามมีอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 28.04 องศาเซลเซียส

- อุณหภูมิต่ำสุด วัดได้ 12.5 องศาเซลเซียส (เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2563)
- อุณหภูมิสูงสุด วัดได้ 42.5 องศาเซลเซียส ดังตาราง (เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2563)

ตารางแสดงอุณหภูมิเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2563

ลำดับ ที่	เดือน	อุณหภูมิต่ำสุด (องศาเซลเซียส)	อุณหภูมิสูง (องศาเซลเซียส)	อุณหภูมิเฉลี่ย (องศาเซลเซียส)	ความชื้น สัมพัทธ์ (%)
1	มกราคม	19.4	33.4	26.00	68.39
2	กุมภาพันธ์	19.4	34.0	26.40	64.36
3	มีนาคม	23.8	37.2	29.94	67.09
4	เมษายน	24.3	36.1	29.87	71.01
5	พฤษภาคม	26.3	37.9	31.49	68.61
6	มิถุนายน	25.5	35.5	30.00	73.95
7	กรกฎาคม	24.8	33.4	28.46	74.73
8	สิงหาคม	24.8	33.4	28.46	82.88
9	กันยายน	24.8	33.5	28.69	82.55
10	ตุลาคม	22.6	30.1	25.97	83.36
11	พฤศจิกายน	20.9	31.9	26.06	73.59
12	ธันวาคม	17.7	30.5	23.67	71.10
รวม	-	249.50	408.90	336.49	881.62
เฉลี่ย	-	20.79	34.08	28.04	73.47

(ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดมหาสารคาม, 2565)

ปี พ.ศ.2564 จังหวัดมหาสารคามมีอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 27.54 องศาเซลเซียส

- อุณหภูมิต่ำสุด วัดได้ 15.3 องศาเซลเซียส (เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2564)
- อุณหภูมิสูงสุด วัดได้ 39.8 องศาเซลเซียส (เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2563)

ตารางแสดงอุณหภูมิเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2564

ลำดับ ที่	เดือน	อุณหภูมิต่ำสุด (องศาเซลเซียส)	อุณหภูมิสูง (องศาเซลเซียส)	อุณหภูมิเฉลี่ย (องศาเซลเซียส)	ความชื้น สัมพัทธ์ (%)
1	มกราคม	15.3	29.5	22.04	67.16
2	กุมภาพันธ์	18.7	32.8	25.30	68.63
3	มีนาคม	23.6	35.5	28.94	74.02
4	เมษายน	25.2	35.5	29.60	75.53
5	พฤษภาคม	26.0	36.6	30.51	75.25
6	มิถุนายน	25.7	35.5	30.08	74.51
7	กรกฎาคม	25.4	34.1	29.28	77.91
8	สิงหาคม	25.3	34.8	29.37	76.78
9	กันยายน	24.4	32.0	27.75	84.95
10	ตุลาคม	23.7	32.1	27.42	81.68
11	พฤศจิกายน	21.3	32.0	26.41	72.15
12	ธันวาคม	17.7	30.5	23.77	65.03
รวม	-	272.3	400.9	330.47	893.6
เฉลี่ย	-	22.69	33.41	27.54	74.47

(ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดมหาสารคาม, 2565)

ปี พ.ศ.2565 จังหวัดมหาสารคามมีอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 27.39 องศาเซลเซียส

- อุณหภูมิต่ำสุด วัดได้ 11.6 องศาเซลเซียส (เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2565)
- อุณหภูมิสูงสุด วัดได้ 40.3 องศาเซลเซียส (เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2565)

ตารางแสดงอุณหภูมิเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2565

ลำดับ ที่	เดือน	อุณหภูมิต่ำสุด (องศาเซลเซียส)	อุณหภูมิสูง (องศาเซลเซียส)	อุณหภูมิเฉลี่ย (องศาเซลเซียส)	ความชื้น สัมพัทธ์ (%)
1	มกราคม	18.9	32.4	25.07	67.16
2	กุมภาพันธ์	19.9	30.8	24.99	68.66
3	มีนาคม	23.9	35.2	28.88	69.82
4	เมษายน	23.8	35.2	29.06	63.69
5	พฤษภาคม	24.1	33.0	27.84	79.50
6	มิถุนายน	25.3	35.7	29.95	73.59
7	กรกฎาคม	25.3	33.8	29.07	80.35
8	สิงหาคม	24.7	33.0	28.36	81.84
9	กันยายน	24.7	32.1	27.67	84.26
10	ตุลาคม	22.6	31.4	26.83	73.44
11	พฤศจิกายน	22.7	32.8	27.41	72.53
12	ธันวาคม	18.0	29.7	23.53	66.91
รวม	-	273.9	395.1	328.66	881.75
เฉลี่ย	-	22.83	32.39	27.39	73.48

(ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดมหาสารคาม, 2565)

ปริมาณน้ำฝนในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2563-2565)

ปริมาณน้ำฝนรวม ปี พ.ศ. 2563 วัดปริมาณน้ำฝนได้ 1,265.2 มิลลิเมตร

- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยรายเดือน ปี พ.ศ. 2563 ปริมาณ 105.19 มิลลิเมตร
- จำนวนวันที่มีฝนตก ปี พ.ศ. 2563 จำนวน 97 วัน
- ปริมาณน้ำฝนมากที่สุด วัดได้เมื่อเดือน กันยายน 2559 เท่ากับ 376.7 มิลลิเมตร ดังตาราง

ตารางแสดงปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2563

ลำดับที่	เดือน	ปริมาณน้ำฝน (มิลลิเมตร)	จำนวนวันฝนตก (วัน)
1	มกราคม	0.0	0
2	กุมภาพันธ์	0.0	0
3	มีนาคม	115.3	6
4	เมษายน	160.4	6
5	พฤษภาคม	97.0	13
6	มิถุนายน	114.6	11
7	กรกฎาคม	187.8	9
8	สิงหาคม	247.7	19
9	กันยายน	204.4	15
10	ตุลาคม	128.6	16
11	พฤศจิกายน	6.5	2
12	ธันวาคม	0.0	0
รวม	-	1,262.3	97
เฉลี่ย	-	105.19	8.08

(ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดมหาสารคาม, 2565)

ปริมาณน้ำฝนรวม ปี พ.ศ. 2564 วัดปริมาณน้ำฝนได้ 1,288.9 มิลลิเมตร

- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยรายเดือน ปี พ.ศ. 2564 ปริมาณ 107.41 มิลลิเมตร
- จำนวนวันที่มีฝนตก ปี พ.ศ. 2564 จำนวน 92 วัน
- ปริมาณน้ำฝนมากที่สุด วัดได้เมื่อเดือน กรกฎาคม 2564 เท่ากับ 401.0 มิลลิเมตร ดังตาราง

ตารางแสดงปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2564

ลำดับที่	เดือน	ปริมาณน้ำฝน (มิลลิเมตร)	จำนวนวันฝนตก (วัน)
1	มกราคม	0.0	0
2	กุมภาพันธ์	13.1	2
3	มีนาคม	65.9	7
4	เมษายน	104.9	7
5	พฤษภาคม	130.7	8
6	มิถุนายน	168.6	12
7	กรกฎาคม	148.4	13
8	สิงหาคม	132.4	10
9	กันยายน	401.0	22
10	ตุลาคม	123.9	11
11	พฤศจิกายน	0.0	0
12	ธันวาคม	0.0	0
รวม	-	1,288.9	92
เฉลี่ย	-	107.41	7.67

(ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดมหาสารคาม, 2565)

ปริมาณน้ำฝนปี พ.ศ. 2565

ปริมาณน้ำฝนรวม ปี พ.ศ. 2565 วัดปริมาณน้ำฝนได้ 1,537.5 มิลลิเมตร

- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยรายเดือน ปี พ.ศ. 2565 ปริมาณ 128.13 มิลลิเมตร
- จำนวนวันที่มีฝนตก ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 105 วัน
- ปริมาณน้ำฝนมากที่สุด วัดได้เมื่อเดือน พฤษภาคม 2565 เท่ากับ 361.8 มิลลิเมตร ดังตาราง

ตารางแสดงปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2565

ลำดับที่	เดือน	ปริมาณน้ำฝน (มิลลิเมตร)	จำนวนวันฝนตก (วัน)
1	มกราคม	0.0	0
2	กุมภาพันธ์	20.7	4
3	มีนาคม	44.7	5
4	เมษายน	31.7	6
5	พฤษภาคม	361.8	20
6	มิถุนายน	151.9	11
7	กรกฎาคม	179.4	16
8	สิงหาคม	336.4	13
9	กันยายน	254.1	19
10	ตุลาคม	130.4	8
11	พฤศจิกายน	26.4	3
12	ธันวาคม	0.0	0
รวม	-	1,537.5	105
เฉลี่ย	-	128.13	8.75

(ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดมหาสารคาม, 2565)

1.4 ลักษณะของดิน

เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทรายความอุดมสมบูรณ์ของดินตามธรรมชาติต่ำ แต่มีศักยภาพเหมาะที่จะใช้ในการปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์หรือพัฒนาเป็นทุ่งหญ้า อย่างไรก็ตามในสภาพปัจจุบันได้มีการใช้ประโยชน์ในการทำนา ปลูกพืชไร่ และไม้ผลบางชนิดแต่ให้ผลผลิตต่ำหรือ ค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะใช้ทำนามักได้รับผลกระทบจากการขาดแคลนน้ำ เนื่องจากดินเก็บกักน้ำได้น้อย

(ที่มา : สำนักสำรวจดินและวางแผนการใช้ที่ดิน, 2565)

2. ด้านการเมือง/ การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

องค์กรเทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในท้องถิ่น โดยสภาเทศบาลเมืองมหาสารคามทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติมีจำนวน 18 คน และมีนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงและอยู่ในตำแหน่งวาระละ 4 ปี มี 3 เขตเลือกตั้งๆ ละ 6 คน จำนวน 18 คน มีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน โดยผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และรองนายกเทศมนตรี จำนวน 3 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และเลขาธิการนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ซึ่งมาจากนายกเทศมนตรีแต่งตั้ง

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองมหาสารคามแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 3 เขต มีจำนวนชุมชนทั้งสิ้น 30 ชุมชน ดังนี้

ตาราง : แสดงเขตการเลือกตั้งของชุมชนทั้ง 30 ชุมชน ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เขต1	เขต 2	เขต 3
• ชุมชนตักสิลา • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 1 • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 2 • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 3 • ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 1 • ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 2 • ชุมชนธัญญา 4 • ชุมชนศรีมหาสารคาม • ชุมชนเครือวัลย์ 2	• ชุมชนธัญญา 1 • ชุมชนธัญญา 2 • ชุมชนธัญญา 3 • ชุมชนสามัคคี 1 • ชุมชนสามัคคี 2 • ชุมชนมหาชัย • ชุมชนโพธิ์ศรี 1 • ชุมชนโพธิ์ศรี 2 • ชุมชนนาควิชัย 1	• ชุมชนเครือวัลย์ 1 • ชุมชนนาควิชัย 2 • ชุมชนนาควิชัย 3 • ชุมชนอภิสิทธิ์ 1 • ชุมชนอภิสิทธิ์ 2 • ชุมชนอุทัยทิศ 1 • ชุมชนอุทัยทิศ 2 • ชุมชนอุทัยทิศ 3 • ชุมชนอุทัยทิศ 4 • ชุมชนส่องเหนือ • ชุมชนส่องใต้ • ชุมชนบ้านแมด

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจำนวนประชากร

เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีจำนวนประชากร/ คน แยกตามปีได้ดังนี้

ปี พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม
2563	21,640	28,176	49,780
2564	21,062	27,051	48,113
2565	20,157	25,724	45,881

(ที่มา : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน, 2565)

ตาราง : แสดงสถิติจำนวนประชากร ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยแยกรายละเอียดตามจำนวนประชากรและชุมชน พ.ศ. 2565

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ชาย(คน)	หญิง(คน)	รวม(คน)
1	เครือวัลย์ 2	284	298	582
2	อุทัยทิศ 4	245	313	558
3	ตักสิลา 1	179	213	392
4	บ้านแมด	423	451	874
5	นาควิชัย 3	482	546	1,028
6	ศรีสวัสดิ์ 3	477	539	1,028
7	เครือวัลย์ 1	633	675	1,308
8	ส่องใต้	515	556	1,071
9	อุทัยทิศ 1	478	546	1,024
10	มหาชัย	358	454	812
11	อุทัยทิศ 2	604	704	1,308
12	อุทัยทิศ 3	704	792	1,496
13	ส่องเหนือ	542	572	1,114
14	โพธิ์ศรี 2	606	668	1,274
15	นาควิชัย 2	697	775	1,472
16	อภิสิทธิ์ 1	358	385	743
17	ปัจฉิมทัศน์ 2	525	610	1,135
18	ธัญญา 2	528	594	1,122
19	อภิสิทธิ์ 2	553	636	1,189

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ชาย(คน)	หญิง(คน)	รวม(คน)
20	ธัญญา 3	442	543	985
21	ศรีมหาสารคาม	539	1,125	1,664
22	ธัญญา 1	752	803	1,555
23	สามัคคี 1	505	563	1,068
24	ธัญญา 4	789	945	1,734
25	สามัคคี 2	732	851	1,583
26	โพธิ์ศรี 1	634	676	1,310
27	ปัจฉิมทัศน์ 1	844	1,192	2,036
28	ศรีสวัสดิ์ 1	509	599	1,108
29	นาควิชัย 1	702	778	1,480
30	ศรีสวัสดิ์ 2	3,589	6,297	9,886
31	ตักสิลา2	929	1,025	1,954
	รวมประชากรทั้งสิ้น	20,157	25,724	45,881

(ที่มา : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

3.2 ข้อมูลพื้นฐาน

จำนวนประชากรตามช่วงอายุ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565

รายการ	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564	ปีงบประมาณ 2565
ประชากรทั้งหมดตามทะเบียนราษฎร	49,780	48,113	45,881
แบ่งตามเพศ			
ชาย	21,604	21,062	20,157
หญิง	28,176	27,051	25,724
แบ่งตามช่วงอายุ			
0 - 3 ปี	1,239	1,239	864
4 - 6 ปี	1,040	1,027	967
7 -10 ปี	1,579	1,575	1,542
11 - 13 ปี	1,317	1,303	1,219
14 - 16 ปี	1,364	1,366	1,321
17 - 20 ปี	7,100	5,840	4,117
21 - 30 ปี	12,458	12,072	11,788

รายการ	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564	ปีงบประมาณ 2565
31 - 40 ปี	5,107	5,045	4,883
41 - 50 ปี	5,721	5,669	5,446
51 - 60 ปี	5,659	5,651	5,605
60 ปีขึ้นไป	7,196	7,326	7,767

(ที่มา : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นศูนย์กลางการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นเมือง “ตักสิลานคร” เนื่องจากเป็นที่รวมของสถานศึกษาในระบบโรงเรียนทุกระดับ ตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา เป็นจังหวัดที่มีสถานศึกษาเกือบทุกสังกัดกระจายอยู่ในจังหวัด โดยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม สามารถจำแนกตามระบบการศึกษาและสังกัด ได้ดังนี้

- สถานศึกษาสังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษาจำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย

- (1) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- (2) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจำนวน 2 แห่ง

ประกอบด้วย

- (1) วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม
- (2) วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม

- สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1

จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย

- (1) โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม
- (2) เรือนอนุบาลมหาสารคาม

- สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม เขต 26

จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย

- (1) โรงเรียนสารคามพิทยาคม
- (2) โรงเรียนผดุงนารี

- สถานศึกษาสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

- (1) มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตมหาสารคาม

- สถานศึกษาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

(1) วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม

- สถานศึกษาอื่นๆ ประกอบด้วย

(1) โรงเรียนอนุบาลกิตติยา(เอกชน)

(2) โรงเรียนพระกุมารมหาสารคาม (เอกชน)

(3) โรงเรียนอนุบาลสุกุลรัตน์(เอกชน)

(4) โรงเรียนอภิสิทธิ์ปัญญา(เอกชน)

- สถานศึกษาสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง ดังนี้

(1) โรงเรียนเทศบาลบูรพาพิทยาคาร

(2) โรงเรียนเทศบาลศรีสวัสดิ์วิทยา

(3) โรงเรียนเทศบาลบ้านส่องนางใย

(4) โรงเรียนเทศบาลสามัคคีวิทยา

(5) โรงเรียนเทศบาลโพธิ์ศรี

(6) โรงเรียนเทศบาลบ้านค้อ

(7) โรงเรียนเทศบาลบ้านแมด

(8) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม

โรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ทำการเปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีครูจำนวน 164 คน เป็นชาย จำนวน 37 คน หญิง 127 คน และมีนักเรียนจำนวน 2,969 คน ดังนี้

- นักเรียนระดับอนุบาล จำนวน 622 คน

- นักเรียนชั้นประถมศึกษา จำนวน 1,425 คน

- นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย จำนวน 868 คน

โรงเรียนที่เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษา ได้แก่

1) โรงเรียนเทศบาลบูรพาพิทยาคาร (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น - ตอนปลาย)

2) โรงเรียนเทศบาลศรีสวัสดิ์วิทยา (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

3) โรงเรียนเทศบาลบ้านส่องนางใย (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

4) โรงเรียนเทศบาลสามัคคีวิทยา (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

5) โรงเรียนเทศบาลบ้านค้อ (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

(ที่มา : กองการศึกษา ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

แบบข้อมูลจำนวนนักเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. นักเรียนระดับอนุบาล

ที่	โรงเรียน	ก่อน วัยเรียน	ระดับอนุบาล			
			อ.1 (คน)	อ.2 (คน)	อ.3 (คน)	รวม
1	เทศบาลบูรพาพิทยาคาร	-	44	60	64	158
2	เทศบาลศรีสวัสดิ์วิทยา	-	34	39	47	120
3	เทศบาลบ้านสองนางโย	-	51	49	61	161
4	เทศบาลสามัคคีวิทยา	-	25	28	19	72
5	เทศบาลโพธิ์ศรี	-	13	14	8	35
6	เทศบาลบ้านค้อ	-	21	18	26	65
7	เทศบาลบ้านแมด	-	3	6	2	11
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมือง มหาสารคาม	54	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น		54	191	214	217	622

(ที่มา : กองการศึกษา ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2565)

2. นักเรียนระดับประถมศึกษา

ที่	โรงเรียน	ระดับประถมศึกษา						
		ป.1 (คน)	ป.2 (คน)	ป.3 (คน)	ป.4 (คน)	ป.5 (คน)	ป.6 (คน)	รวม (คน)
1	เทศบาลบูรพาพิทยาคาร	74	70	80	76	71	85	456
2	เทศบาลศรีสวัสดิ์วิทยา	49	37	26	38	38	40	228
3	เทศบาลบ้านสองนางโย	61	57	63	61	62	65	369
4	เทศบาลสามัคคีวิทยา	20	30	29	24	38	28	169
5	เทศบาลโพธิ์ศรี	10	17	9	14	8	9	67
6	เทศบาลบ้านค้อ	19	16	18	22	12	25	112
7	เทศบาลบ้านแมด	7	3	3	7	71	3	24
รวมทั้งสิ้น		240	230	228	242	230	255	1,425

(ที่มา : กองการศึกษา ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2565)

3. ระดับมัธยมศึกษา

ที่	โรงเรียน	ระดับมัธยมศึกษา						
		ม.1 (คน)	ม.2 (คน)	ม.3 (คน)	ม.4 (คน)	ม.5 (คน)	ม.6 (คน)	รวม (คน)
1	เทศบาลบูรพาพิทยาคาร	108	137	101	74	51	48	519
2	เทศบาลศรีสวัสดิ์วิทยา	19	24	23	-	-	-	66
3	เทศบาลบ้านส่องนางใย	71	83	57	-	-	-	211
4	เทศบาลสามัคคีวิทยา	23	17	16	-	-	-	56
5	เทศบาลโพธิ์ศรี	-	-	-	-	-	-	-
6	เทศบาลบ้านค้อ	9	4	3	-	-	-	16
7	เทศบาลบ้านแมด	-	-	-	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น		23	265	200	74	51	48	868

(ที่มา : กองการศึกษา ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2565)

4.2 การสาธารณสุข

โรงพยาบาลในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีจำนวน 3 แห่ง ได้แก่

(1) โรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 1 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน 596 เตียง

ที่ตั้ง : 168 ถนนผดุงวิทย์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

โทรศัพท์ : 0-4371-1750-4 โทรสาร : 0-4371-1433

สถิติผู้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในรอบปี พ.ศ. 2563-2565

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ป่วยใน	จำนวนผู้ป่วยนอก	รวม
2563	35,990 คน	102,711 คน	138,701 คน
2564	34,073 คน	134,472 คน	168,545 คน
2565	37,890 คน	192,636 คน	230,526 คน

สาเหตุการเข้ารับการรักษาพยาบาล ในรอบปี พ.ศ. 2563

- ผู้ป่วยนอก

ลำดับ	ชื่อโรคภาษาไทย	ชื่อโรคทางการแพทย์	จำนวนคน/ปี
1	ความดันโลหิตสูง	Essential (primary) hypertension	38,664
2	เบาหวานแบบที่ 2	Non-insulin-dependent diabetes mellitus	32,924
3	ความผิดปกติของเมตาบอลิซึม	-	29,651
4	การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกัน	-	27,152
5	โรคที่เกี่ยวข้องกับลม	-	23,043

สถิติสาเหตุการเข้ารับการรักษาพยาบาล พ.ศ. ในรอบปี 2563

- ผู้ป่วยใน

ลำดับ	ชื่อโรคภาษาไทย	ชื่อโรคทางการแพทย์	จำนวนคน/ปี
1	การบาดเจ็บในกะโหลกศีรษะ	Intracranial injury	1,490
2	เนื้อสมองตาย เพราะขาดเลือด	Cerebral Infarction	1,403
3	ไตวายเรื้อรัง	Chronic renal failure	1,375
4	นิ่วในไตร่วมกับนิ่วในท่อไต	Calculus of kidney and ureter	1,304
5	มะเร็งเต้านม	Malignant neoplasm of breast	1,130

สาเหตุการเข้ารับการรักษาพยาบาล ในรอบปี พ.ศ. 2564

- ผู้ป่วยนอก

ลำดับ	ชื่อโรคภาษาไทย	ชื่อโรคทางการแพทย์	จำนวนคน/ปี
1	ต้องการก่อกำเนิดภูมิคุ้มกันต่อโรคโควิด-19	Need for immunization against COVID-19	78,106
2	เบาหวานแบบที่ 2	Non-insulin-dependent diabetes mellitus	20,743
3	โรคที่เกี่ยวข้องกับลม	-	19,783
4	ความดันโลหิตสูง	Essential (primary) hypertension	14,522
5	ไตวายเรื้อรัง	Chronic renal failure	13,136

สถิติสาเหตุการเข้ารับการรักษาพยาบาล พ.ศ. ในรอบปี 2564

- ผู้ป่วยใน

ลำดับ	ชื่อโรคภาษาไทย	ชื่อโรคทางการแพทย์	จำนวนคน/ปี
1	ไตวายเรื้อรัง	Chronic renal failure	1,494
2	โรคเนื้อสมองตายเพราะขาดเลือด	Cerebral Infarction	1,364
3	การบาดเจ็บในกะโหลกศีรษะ	Intracranial injury	1,326
4	ปอดบวมที่เกิดจากไวรัส	Viral pneumonia, not elsewhere classified	1,020
5	นิ่วในไตร่วมกับนิ่วในท่อไต	Calculus of kidney and ureter	973

สาเหตุการเข้ารับการรักษาพยาบาล ในรอบปี พ.ศ. 2565

- ผู้ป่วยนอก

ลำดับ	ชื่อโรคภาษาไทย	ชื่อโรคทางการแพทย์	จำนวนคน/ปี
1	ต้องการก่อกำเนิดภูมิคุ้มกันต่อโรคโควิด-19	Need for immunization against COVID-19	166,152
2	โรคที่เกี่ยวข้องกับลม	-	24,187
3	เบาหวานแบบที่ 2	Non-insulin-dependent diabetes mellitus	19,683
4	ความดันโลหิตสูง	Essential (primary) hypertension	15,879
5	ไตวายเรื้อรัง	Chronic renal failure	13,936

สถิติสาเหตุการเข้ารับการรักษาพยาบาล พ.ศ. ในรอบปี 2565

- ผู้ป่วยใน

ลำดับ	ชื่อโรคภาษาไทย	ชื่อโรคทางการแพทย์	จำนวนคน/ปี
1	ไตวายเรื้อรัง	Chronic renal failure	1,574
2	เนื้อสมองตายเพราะขาดเลือด	Cerebral Infarction	1,553
3	การบาดเจ็บในกะโหลกศีรษะ	Intracranial injury	1,480
4	ปอดบวมที่เกิดจากไวรัส	Viral pneumonia, not elsewhere classified	1,440
5	นิ่วในไตร่วมกับนิ่วในท่อไต	Calculus of kidney and ureter	1,052

(ที่มา : โรงพยาบาลมหาสารคาม, 2565)

(2) โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
จำนวน 1 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน 110 เตียง
ที่ตั้ง : 79/99 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
โทรศัพท์ : 0-43021-1021 , โทรสาร : 0-4372-2055

(3) โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 1 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน 50 เตียง
ที่ตั้ง : มหาสารคาม อินเทอร์เน็ต ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
โทรศัพท์ : 0-4372-1770 , 0-4372-3669

- ศูนย์บริการสาธารณสุข มีจำนวน 6 แห่ง ได้แก่
 - (1) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองมหาสารคาม (ศูนย์บุรพา)
 - (2) ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสามัคคี
 - (3) ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองบ้านส่องนางใย
 - (4) ศูนย์บริการราชภัฏศรีสวัสดิ์
 - (5) ศูนย์บริการทางการแพทย์ศรีสวัสดิ์
 - (6) ศูนย์บริการทางการแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- คลินิกเอกชน มีจำนวน 54 แห่ง ได้แก่
 - (1) คลินิกเวชกรรม จำนวน 41 แห่ง
 - (2) คลินิกทันตกรรม จำนวน 4 แห่ง
 - (3) คลินิกผดุงครรภ์ จำนวน 4 แห่ง
 - (4) คลินิกแพทย์แผนไทย จำนวน 3 แห่ง
 - (5) คลินิกแล็บ จำนวน 1 แห่ง
- บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในสถานพยาบาลสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม (ศูนย์บริการทางการแพทย์บุรพา)
 - (1) พยาบาล จำนวน 6 คน
 - (2) นักกายภาพ จำนวน 2 คน
 - (3) นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 2 คน
 - (4) แพทย์แผนไทย จำนวน 2 คน
 - (5) อสม. จำนวน 258 คนชมรมต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นในเขตเทศบาล จำนวน 9 ชมรม ได้แก่
 - (1) ชมรมแต่งผม-เสริมสวย เทศบาลเมืองมหาสารคาม
 - (2) ชมรมตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม
 - (3) ชมรมตลาดโต้รุ่งเทศบาลเมืองมหาสารคาม
 - (4) ชมรมร้านอาหาร
 - (5) ชมรม อสม.
 - (6) ชมรมออกกำลังกาย

- (7) ชมรมผู้สูงอายุ
- (8) ชมรมคนพิการ
- (9) ชมรมตลาดห้าแยก

(ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2565)

4.3 อาชญากรรมและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านอาชญากรรม

ด้านอาชญากรรม ด้านความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านสวัสดิการสังคมและด้านยุติธรรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการของประชาชน พบว่าประชาชนให้ความสำคัญประเด็นอาชญากรรมที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ด้านอาชญากรรม พบว่า ประชาชนต้องการในเจ้าหน้าที่ของรัฐสร้างความคุ้นเคยในเครือญาติด้านความผูกพัน ในขณะเดียวกันอยากให้จังหวัดประกาศให้เป็นเมืองปลอดภัย และให้ช่วยกันสร้างวินัยในครอบครัว ชุมชน และสถานศึกษา
- 2) ด้านความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ต้องการสร้างความอบอุ่นในครอบครัวและต้องการให้รัฐช่วยสร้างสังคมให้ปลอดภัย
- 3) ด้านสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนต้องการให้รัฐจัดให้มีสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียม ทั้งถึง เสมอภาคและเป็นธรรม อยากให้รัฐช่วยให้ประชาชนกินอิ่ม นอนอุ่น ทุนมีหนี้หมด มีระบบสวัสดิการให้ทั่วถึงตามรูปแบบสหกรณ์ มีการส่งเสริมอาสาสมัครประจำชุมชน เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังต้องการส่งเสริมด้านการประกวดหมู่บ้านปลอดภัย
- 4) ด้านยุติธรรม พบว่า ประชาชนต้องการให้รัฐใช้กฎหมายโดยเท่าเทียมกัน ต้องการตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด โดยเฉพาะคดีอาญา ทั้งที่ยอมความได้และยอมความไม่ได้ ก่อนที่จะมีการดำเนินคดีต่อศาล รวมถึงต้องการอบรมเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ประชาชนต้องการให้มีคณะกรรมการปรองดองประจำชุมชน ให้ทุกหมู่บ้านสร้างเงื่อนไขหรือมีข้อบังคับของหมู่บ้าน รวมถึงประชาชนยังต้องการให้มีการสร้างความเป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมที่ครอบคลุมในทุกระดับ ทุกปัญหา ทุกภาคส่วน และทุกชนชั้น

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เทศบาลเมืองมหาสารคามมีฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง เกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์และบุคลากรในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) สถานีดับเพลิง จำนวน 2 ศูนย์ คือ
 - สถานีดับเพลิงศูนย์สุริยา สถานีที่ตั้งเลขที่ 27 ถนนผังเมืองบัญชา ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

- สถานีดับเพลิงย่อยเลิงน้ำจั้น สถานที่ตั้งเลขที่ 182 ถนนจุฑาธุช ตำบล ตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2) ยานพาหนะในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| (1) รถยนต์ดับเพลิง | จำนวน 4 คัน |
| (2) รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง | จำนวน 5 คัน แยกเป็น |
| - ขนาดความจุ 10,000 ลิตร | จำนวน 2 คัน |
| - ขนาดความจุ 8,000 ลิตร | จำนวน 1 คัน |
| - ขนาดความจุ 7,000 ลิตร | จำนวน 2 คัน |
| (3) รถยนต์กู้ภัยอเนกประสงค์พร้อมอุปกรณ์ช่วยชีวิต | จำนวน 1 คัน |
| (4) รถยนต์ตรวจการณ์ | จำนวน 2 คัน |

3) วัสดุ อุปกรณ์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|------------------|
| (1) เรือท้องแบน | จำนวน 1 ลำ |
| (2) เครื่องดับเพลิงชนิดหาลาม | จำนวน 1 เครื่อง |
| (3) เครื่องสูบน้ำฮอนด้า | จำนวน 20 เครื่อง |
| (4) เครื่องสูบน้ำคูโบต้า | จำนวน 6 เครื่อง |
| (5) วิทยุสื่อสาร แยกเป็น | |
| - วิทยุสื่อสารชนิดมือถือ | จำนวน 30 เครื่อง |
| - วิทยุสื่อสารประจำศูนย์ | จำนวน 4 เครื่อง |
| - วิทยุสื่อสารประจำรถยนต์ | จำนวน 10 เครื่อง |

4) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จำนวน 610 คน

5) การปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมา (พ.ศ.2564)

- | | |
|--|------------------------|
| (1) ในรอบปีที่ผ่านมา มีการปฏิบัติหน้าที่ | จำนวน 1,918 ครั้ง |
| (2) ในรอบปีที่ผ่านมา มีการฝึกซ้อม | จำนวน 80 ครั้ง แยกเป็น |
| - ฝึกซ้อมแผนประจำสัปดาห์ | จำนวน 50 ครั้ง |
| - ฝึกซ้อมดับเพลิงขั้นต้นและอพยพหนีไฟ | จำนวน 30 ครั้ง |

(ที่มา : ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2565)

4.4 ยาเสพติด

ผลการดำเนินงานกิจกรรมด้านยาเสพติด ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (ครั้ง)	ตรวจ (คน)	พบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาล (ตรวจหาสารเสพติด พนักงานเทศบาล ลูกจ้าง	500 คน	1	199	-	23.80

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม, ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2565)

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลเมืองมหาสารคามได้ดำเนินการโครงการต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลฯ ในหลายด้าน อาทิ

1) โครงการดูแลผู้ป่วยถึงบ้านด้วยใจห่วงใยและเอื้ออาทรคนมหาสารคามไม่ทอดทิ้งกัน การเยี่ยมบ้านเป็นบริการเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับภาวะสุขภาพ รูปแบบการเยี่ยมบ้านขึ้นอยู่กับบริบทของพื้นที่เพื่อสร้างคุณค่างานเยี่ยมบ้าน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของงานปฐมภูมิให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย ผู้สูงอายุ ผู้พิการ/ด้อยโอกาส/ทุพพลภาพ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้ติดยาเสพติด และผู้ป่วยจิตเวช ร้อยละ 90 ของโครงการได้รับการบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐานตามเกณฑ์มาตรฐาน

สถิติการออกปฏิบัติงานเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง

พ.ศ.2562 (ราย)	พ.ศ.2563 (ราย)	พ.ศ.2564 (ราย)	พ.ศ.2565 (ราย)
46	43	59	49

(ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

2) โครงการป้องกันและกำจัดโรคพิษสุนัขบ้า

การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้แก่สุนัขและแมว โดยดำเนินการเชิงรุกทั้งให้บริการออกหน่วยเคลื่อนที่ตามชุมชนต่าง ๆ ครอบคลุมทั้ง 31 ชุมชน ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

สรุปผลการสำรวจสัตว์ จำนวน 3,710 ตัว

สัตว์ที่ได้รับการฉีดวัคซีน จำนวน 4,226 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100 แยกเป็น

- สัตว์ฉีดวัคซีนกับเทศบาล จำนวน 4,266 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100
- สัตว์ฉีดวัคซีนกับคลินิก จำนวน - ตัว คิดเป็นร้อยละ -
- สัตว์ที่เจ้าของฉีดวัคซีนเอง จำนวน - ตัว คิดเป็นร้อยละ -
- สัตว์ยังไม่ได้รับการฉีดวัคซีน จำนวน - ตัว คิดเป็นร้อยละ -

(ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2565)

3) โครงการเด็กด้อยโอกาส

เป้าหมายการพัฒนา	แนวทางการพัฒนา
● กลุ่มเด็กด้อยโอกาสที่ถูกปล่อยปละละเลยทอดทิ้ง กำพร้า เด็กสลัมชุมชนแออัด	จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ชุมชนโพธิ์ศรี 1 หน้าวัดประชาบำรุง และทำกิจกรรมนอกสถานที่ต่างๆ
● กลุ่มเด็กพฤติกรรมไม่เหมาะสม อยู่ในกลุ่มเสี่ยงยาเสพติด เด็กมั่วสุมในสถานบริการเร่ร่อน เด็กตั้งครุฑก่อนวัยอันสมควร เด็กที่อยู่ในสถานพินิจและเด็กเกเรติดเกมเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นไม่จบ	ได้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนและแนวทางการช่วยเหลือที่บ้านและที่ได้กรรวมตัวกันอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม
● กลุ่มเด็กพิการ ทางจิตใจ ทางอารมณ์ทางปัญญาการเรียนรู้	ได้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่บ้านและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือ
● กลุ่มเด็กขาดโอกาส ยากจน ลูกกรรมการก่อสร้าง ลูกกรรมการว่างงาน	ได้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่บ้านและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือ
● กลุ่มเด็กไม่ได้รับสัญชาติไทยเด็กไม่มีสูติบัตรหรือทะเบียนบ้าน	ได้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่บ้านและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือ
● กลุ่มเด็กได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ เด็กเป็นโรคเอดส์ เด็กกำพร้าเพราะพ่อแม่เสียชีวิต หรือพ่อแม่เสียชีวิตเพราะโรคเอดส์	ได้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่บ้านและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือ

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

4) โครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ

เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลในการจ่ายเงินสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ทั้ง 31 ชุมชน ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

สถิติรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

พ.ศ.2563 (คน)	พ.ศ.2564 (คน)	พ.ศ.2565 (คน)
4,469	4,636	4,793

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

5) โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการทางสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ เพื่อสงเคราะห์คนพิการ หรือทุพพลภาพที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

สถิติรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ

พ.ศ.2563 (คน)	พ.ศ.2564 (คน)	พ.ศ.2565 (คน)
748	744	773

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

6) โครงการเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

เพื่อให้ผู้ติดเชื้อเอดส์มีกำลังใจ มีรายได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

สถิติรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

พ.ศ.2563 (คน)	พ.ศ.2564 (คน)	พ.ศ.2565 (คน)
54	53	53

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

7) โครงการบ้านเดิมสุข

ปัจจุบันจังหวัดมหาสารคาม มีผู้สูงอายุมากกว่า 3,000 คน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ปัญหาที่ตามมา เช่น สุขภาพ ที่อยู่อาศัย ความยากจน เป็นต้น เทศบาลเมืองมหาสารคาม จึงได้ร่วมกับ กองทุนหลักประกันสุขภาพเทศบาลเมืองมหาสารคาม และศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองจัดทำระบบการ ดูแลผู้สูงอายุระยะยาวทั้งการตรวจสุขภาพ การติดตามเยี่ยมบ้าน การรักษา การให้คำแนะนำดูแลสุขภาพ และการออกกำลังกาย รวมถึงการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อดูแลผู้สูงอายุและปัญหาข้อจำกัด ด้านงบประมาณ จึงนำไปสู่แนวคิดการจัดตั้ง “กองทุน กองบุญ เอื้ออาทร” โดยได้แต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ เป็นตัวแทนจากหลายภาคส่วน เข้ามาร่วมดูแลทั้งกำหนดแนวทาง ช่วยเหลือ และพิจารณาอนุมัติงบประมาณ เพื่อนำเงินบริจาคไปใช้ในการปรับปรุง ซ่อมแซมที่อยู่ อาศัยให้กับผู้สูงอายุที่ยากจน โดยในการดำเนินงานนั้นได้รับความร่วมมือให้ตั้งกล่องรับบริจาค “กองทุนกองบุญ เอื้ออาทร” ที่ธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอิสลาม ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ และเทสโก้โลตัส สาขาเสริมไทยคอมเพล็กซ์ ซึ่งเทศบาลฯ กำหนดเปิดกล่องรับบริจาคปีละหนึ่งรอบ เพื่อนำงบประมาณที่ได้ไปสมทบกับงบประมาณจัดสรรจาก สปสช. มาช่วยเหลือผู้ป่วย ผู้พิการที่ยากจนและด้อยโอกาสตามความเหมาะสม

(ที่มา : สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

8) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุชีวิต

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคม “สังคมสูงวัย” มาตั้งแต่ประมาณปี พ.ศ. 2548 จากสถิติข้อมูลประชากรพบว่าประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนสูงขึ้นถึงร้อยละ 10 และอีก 10 ปีข้างหน้าจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งสังคมไทยจะกลายเป็น “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” เทศบาลเมืองมหาสารคามได้ตระหนักและเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นปูนียบุคคล และเป็นคลังสมองของท้องถิ่น จึงได้จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “โรงเรียนผู้สูงอายุชีวิต” (ผชช.) โดยที่ทำการตั้งอยู่ ณ ศูนย์อาเซียน โรงเรียนสามัคคี ซึ่งแนวคิดการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนานักเรียนในโรงเรียนผู้สูงอายุ ให้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี ลดการถูกทอดทิ้งจากลูกหลาน ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เกิดความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน และนำไปสู่การช่วยเหลือสังคมในกิจกรรมอื่น ๆ

(ที่มา : สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2562)

9) โครงการคนไร้บ้าน

คนไร้บ้าน คนเร่ร่อน หรือ “บุคคลผู้ใช้ชีวิตในพื้นที่สาธารณะ” คนพิการ หรือบุคคลที่มีความบกพร่องทางกายภาพ หรือด้านจิตใจ ซึ่งลักษณะคนพิการจัดกลุ่มได้ 7 ประเภท ได้แก่ การมองเห็น การได้ยินหรือสื่อความหมายทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ทางจิตใจหรือพฤติกรรม ทางสติปัญญา ทางการเรียนรู้ และออทิสติก และปัญหาในการเข้าถึงบริการสาธารณะที่ยากจะเข้าถึง โดยเฉพาะปัญหาสุขภาพ

เทศบาลเมืองมหาสารคามร่วมกับโรงพยาบาล ได้จัดทำโครงการลดความเหลื่อมล้ำทางสุขภาพ เพื่อต่อยอดโอกาส คนไร้บ้าน และคนพิการในเขตเทศบาลฯ เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลคนไร้บ้านในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม สนับสนุนกลไกการขับเคลื่อนนโยบาย แก้ไขปัญหา เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มแกนนำเครือข่ายคนไร้บ้าน และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในชุมชนมีการขับเคลื่อน การดำเนินงานให้ความช่วยเหลือให้ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างเหมาะสม

(ที่มา : สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่งในเขตเทศบาลกับจังหวัดใกล้เคียง อาศัยทางบกเป็นหลักมีทางหลวงเชื่อมกับจังหวัดต่าง ๆ เดินทางได้อย่างสะดวก มีกิจการรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัด แยกเป็นการดำเนินการขนส่งภายในจังหวัด และเดินทางสู่กรุงเทพฯ เส้นทางเชื่อมระหว่างจังหวัด และเส้นทางเชื่อมระหว่างอำเภอต่างๆ มีการเดินทางโดยรถโดยสารขนาดเล็ก

ถนน

สภาพถนนในเขตเทศบาลเป็นถนนแอสฟัลต์ติก ถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรัง แยกเป็น

- ถนนสายหลักได้แก่ ถนนนครสวรรค์ ถนนริมคลองสมถวิล ถนนผดุงวิถี ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ถนนศรีสวัสดิ์ดำเนิน ถนนนาควิชัย ถนนมหาชัยคำริห์ ถนนถีนานนท์ ถนนจุฑางกูร ถนนสารคาม-วาปี

- ถนนสายรอง ได้แก่ ถนนรพบุตร ถนนราษฎร์อุทิศ ถนนศรีราชวงศ์ ถนนมนตรีบำรุง ถนนอรรถปัญา ถนนธรรมวงศ์สวัสดิ์ ถนนฉิมพลีเจริญ ถนนเสมา 1 สภาพถนน แยกเป็น

- ถนน ค.ล.ส. จำนวน 340 สาย ระยะทาง 113 กิโลเมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน 10 สาย ระยะทาง 22 กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน 6 สาย ระยะทาง 0.6 กิโลเมตร

สะพาน

สะพานในเขตเทศบาลมีจำนวน 30 แห่ง สะพานลอย จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

- ตั้งอยู่บนถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 จำนวน 10 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนสมถวิลราษฎร์ จำนวน 11 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนนครสวรรค์ จำนวน 2 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนถีนานนท์ จำนวน 1 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนผดุงวิถี จำนวน 1 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนผดุงวิถี ซอย 4 จำนวน 1 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนมหาชัยคำริห์ จำนวน 1 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนเสมา จำนวน 1 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนนครสวรรค์ 49 จำนวน 1 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนจุฑางกูร ซอย 8 จำนวน 1 แห่ง

การจราจรในเขตเทศบาล จะหนาแน่นในช่วงเช้าและช่วงเย็นบนถนนที่มีสถาบันการศึกษาตั้งอยู่ ได้แก่ ถนนริมคลองสมถวิล ถนนนครสวรรค์ และถนนศรีสวัสดิ์ดำเนิน

การให้บริการขนส่งมวลชน และการจัดการขนส่งมวลชนในเขตเทศบาล มีดังนี้

(1) จุฑรถโดยสารขนาดเล็ก (สองแถว) ซึ่งเอกชนดำเนินการ ได้แก่

1.1 จอดในสถานีขนส่งเทศบาล

- บริษัท บำรุงกิจเดินรถ จำกัด
- สหกรณ์เดินรถ
- บริษัท ขอนแก่นชนะชัยขนส่ง จำกัด

- 1.2 จุดบริเวณข้างโรงเรียนผดุงนารี
 - สายมหาสารคาม - ห้วยแอ่ง
- 1.3 บริเวณสี่แยกวัดสามัคคี
 - ท่ารถบ้านม่วง
- 1.4 ข้างไปรษณีย์ด้านทิศตะวันตก
 - บริษัท ขอนแก่นชนะชัยขนส่ง จำกัด
- 1.5 หน้าธนาคารทหารไทยธนชาติ
 - สมปรารถนา 281 (ดอนหวาน บัวค้อ)
- 1.6 ข้างเสริมไทยปลาซ่า
 - สายแกดำขนส่ง
- 1.7 ตรงข้ามโรงพยาบาลมหาสารคาม
 - สารคาม บริบ่อ พืชภูมิพิสัย
- (2) จุดรถสามล้อเครื่องและรถจักรยานยนต์รับจ้าง ได้แก่
 - 2.1 สามล้อเครื่อง
 - ภายในสถานีขนส่งโดยเทศบาลเมืองมหาสารคาม
 - ตลาดสดฝั่งทิศตะวันออก
 - ข้างไปรษณีย์
 - หน้าเซเว่น - อีเลฟเว่น ฝั่งโรงพยาบาลมหาสารคาม
 - ข้างเสริมไทยปลาซ่า
 - หน้าสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองมหาสารคาม (ตลาดสดเทศบาลฯ)
 - 2.2 รถจักรยานยนต์รับจ้าง
 - ข้างโรงพยาบาลสุระเวช
- (3) จุดรถแท็กซี่มอเตอร์ สอบถามหรือเรียกแท็กซี่ โทร. 043777300 , 043777400
 - ตรงข้ามสถานีขนส่งจังหวัดมหาสารคาม - หน้าห้างเสริมไทยคอมเพล็กซ์
 - ตรงข้ามโรงพยาบาลมหาสารคาม
- (4) จุดจอดรถภายในเขตเทศบาล (รายการเรียกเก็บ)
 - 4.1 ภายในสถานีขนส่งโดยเทศบาลเมืองมหาสารคาม
 - บริษัท เพชรประเสริฐ จำกัด
 - ชัยภูมิเจริญขนส่ง
 - บริษัท อาม่าทัวร์ จำกัด
 - บริษัท ขอนแก่นชนะชัยขนส่ง จำกัด

- บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด
- สวอนชัยอุบลเดิณรถ จำกัด
- บริษัท วาปปีเดิณรถ จำกัด
- บริษัท แสงประทีปเดิณรถ จำกัด
- บริษัท โชคล้ำเลิศ จำกัด
- บริษัท ชาญทัวร์ จำกัด
- บริษัท เชิดชัยแอร์ จำกัด
- บริษัท รุ่งประเสริฐทัวร์ จำกัด

(5) จุดจอดรถภายในเขตเทศบาล (ผู้ประกอบการเอกชน) ได้แก่

- คาร์พาค ติดโรงพยาบาลมหาสารคาม
- ตรอ.ร่ำรวยเงินทอง ข้างร้านสยามชัย ฝั่งโรงพยาบาลมหาสารคาม

(6) ผู้ประกอบการรถตู้ (ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองมหาสารคาม)

- ผู้ประกอบการ จำนวน 2 ราย
- รถประกอบการ จำนวน 21 คัน
- เส้นทางเดินรถ จำนวน 4 เส้นทาง

รายละเอียดผู้ประกอบการเดินรถตู้

ลำดับ	ผู้ประกอบการ	เส้นทาง	หมายเลข	จำนวนรถ	เบอร์รถ
1	บริษัทแสงประทีป	มหาสารคาม-กาฬสินธุ์	242	3	1,2,6
2	บริษัทหนองคายรวมมิตร (บริษัทเชิดชัยแอร์ ดูแล)	อุดรธานี-บ้านไผ่- ร้อยเอ็ด	233	18	1-18

(ที่มา : กองคลัง (สถานีขนส่งเทศบาลเมืองมหาสารคาม) ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

5.2 การไฟฟ้า

ไฟฟ้าที่ใช้ในเขตเทศบาลอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม เนื่องจากไม่สามารถระบุการใช้ไฟฟ้า ตามจำนวนครัวเรือนที่มีในฐานข้อมูลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นได้ แต่สามารถสำรวจตามจำนวนการใช้เป็นครอบครัวได้ จึงมีรายละเอียดของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 14,186 ราย

(ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือน มกราคม 2566)

- ไฟฟ้าแสงสว่าง ขนาดความสูง 20 เมตร บริเวณสวนหนองข่า
- ไฟฟ้าแสงสว่าง ขนาดความสูง 20 เมตร บริเวณหน้าสถานีตำรวจ 44 ต้น

- ไฟฟ้าสาธารณะ ไฟฟ้าส่องสว่าง มีจำนวนประมาณ 6,921 จุด ครอบคลุม ถนนทุกสาย สวนสาธารณะ โรงเรียนสังกัดเทศบาล ตลาดสดเทศบาล ตลาดโต้รุ่ง ศูนย์กีฬาเยาวชน สำนักงานเทศบาลสถานีขนส่ง เป็นต้น

(ที่มา : งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ สำนักการช่าง ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2565)

5.3 การประปา

การใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาล ไม่สามารถระบุตามจำนวนครัวเรือนที่มีในฐานข้อมูลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นได้ จึงระบุจำนวนภายในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม สามารถสำรวจได้ดังนี้

จำนวนผู้ใช้น้ำในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม (หน่วย : ราย)

พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
12,401	12,784	13,180

ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้ (หน่วย : ลูกบาศก์เมตรต่อวัน)

พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
401,383	413,821	426,400

ปริมาณน้ำผลิตเพื่อจ่าย (หน่วย : ลูกบาศก์เมตรต่อวัน)

พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565
308,748	318,321	328,015

- แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา ได้แก่แหล่งน้ำใต้ดิน และมีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ คือ แม่น้ำชี

(ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

5.4 การสื่อสารและโทรคมนาคม

โทรศัพท์ แยกเป็น

- (1) โทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาล จำนวน 392 เลขหมาย
 - (2) โทรศัพท์ส่วนบุคคลในเขตเทศบาล จำนวน 4,840 เลขหมาย
- แยกเป็น

- ส่วนราชการ 532 เลขหมาย
- บ้านพักอาศัย 3,668 เลขหมาย
- สถานประกอบการธุรกิจ 640 เลขหมาย

(ที่มา : บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สาขามหาสารคาม) ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสาร หรือการขนส่งและวัสดุครุภัณฑ์

บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (สาขามหาสารคาม) มีจำนวน 2 แห่ง

- ไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.) จังหวัดมหาสารคาม
- ไปรษณีย์รับฝากโนนศรีสวัสดิ์
- ไปรษณีย์รับฝากห้างเสริมไทย คอมเพล็กซ์

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จำนวน 10 แห่ง

บริษัท แฟรช เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำนวน 12 แห่ง

บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด (J&T Express) จำนวน 6 แห่ง

บริษัท BEST EXPRESS THAILAND จำนวน 6 แห่ง

บริษัท นินจา โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 3 แห่ง

สถานีวิทยุกระจายเสียงในเขตเทศบาล มีจำนวน 10 สถานี แยกเป็น

- สถานีวิทยุกระจายเสียง (หลัก) มีจำนวน 4 สถานี
- สถานีวิทยุกระจายเสียง (รอง) มีจำนวน 6 สถานี

หอกระจายข่าวในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามมีจำนวน 20 แห่ง

ระบบเสียงไร้สายเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 1 ระบบ 55 จุด

ศูนย์วิทยุสื่อสารเทศบาลเมืองมหาสารคาม นามข่ายเรียก ศูนย์สุริยา

ความถี่ 162.55 MHz. ที่ตั้ง อาคารสถานีดับเพลิง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ถนนผังเมืองบัญชา
ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตรกรรม

ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองกึ่งชนบท จึงยังคงมีการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การปลูกข้าว ถั่ว และผักต่าง ๆ เป็นต้น และผลจากการพัฒนาเมืองที่มีมาอย่างต่อเนื่องนั้น ทำให้พื้นที่ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีสภาพความเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้น พื้นที่ในหลายส่วนของเทศบาลซึ่งแต่เดิมเคยเป็นพื้นที่เกษตรกรรม ถูกเปลี่ยนสภาพเป็นที่อยู่อาศัย โรงงานอุตสาหกรรม ดังนั้นผลผลิตจากการเกษตรกรรมในเขตเทศบาลซึ่งส่วนใหญ่เป็นพืชผักสวนครัว จึงเริ่มลดจำนวนลงตามสัดส่วนพื้นที่

6.2 การประมง

ด้วยเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่ได้ตั้งอยู่ใกล้แหล่งน้ำขนาดใหญ่ จะมีเฉพาะคลองน้ำเล็ก ประชากรส่วนใหญ่จะทำการประมงเพื่อเลี้ยงชีพเท่านั้น

6.3 การปศุสัตว์

ด้วยเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ดำเนินการสำรวจประชากรสัตว์ และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนในการดำเนินงานควบคุมป้องกันโรคติดต่อ จากสัตว์สู่คนเลี้ยง และจากสัตว์สู่คน

6.4 การบริการ

สถานประกอบการด้านบริการในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีดังนี้

(1) โรงแรม	จำนวน 17 แห่ง
(2) อพาร์ทเมนต์บังกะโล	จำนวน 343 แห่ง
(3) บังกะโล	จำนวน - แห่ง
(4) ห้างสรรพสินค้า	จำนวน 2 แห่ง
(5) โรงภาพยนตร์	จำนวน 2 แห่ง
(6) สถานที่จำหน่ายอาหารสะสมอาหาร	
ตามพระราชบัญญัติสาธารณสุขมี	จำนวน 369 แห่ง

(ที่มา : สำนักการสาธารณสุขฯ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

6.5 การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

1) **กุดนางใย (อักษรไทยน้อย)** “กุดนางใย” เป็นชื่อของแหล่งน้ำธรรมชาติสำคัญของเมืองมหาสารคาม ลักษณะเป็นแม่น้ำปลายด้าม มีน้ำขังตลอดปี ภาษาถิ่นอีสานจึงเรียกแหล่งน้ำลักษณะดังกล่าวว่ากุด, ชาวเมืองมหาสารคามในอดีตได้อาศัยน้ำจากกุดนางใยใช้สอยต่าง ๆ เช่น รดผัก ยาสูบ และพืชพันธุ์ต่าง ๆ ที่ปลูกตามริมกุด ในทางประวัติศาสตร์ ชื่อกุดนางใยได้เป็นชื่อที่ขอตั้งเป็นเมืองมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2408 ต่อมาได้มีการสร้างสะพานข้าม ขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ.2446 สมัยพระเจ้าบรมวงศ์เธอ (อุ้น) เจ้าเมืองมหาสารคาม คนที่สาม และมีการสร้างศาลาพักริมทางแก่ผู้สัญจรไปมาด้วยเล่ากันว่าในช่วงก่อนทศวรรษ 2480 นั้น มีจระเข้อาศัยอยู่จำนวนมาก และมักชอบขึ้นมานอนเกยตามฝั่งตลิ่งของลำห้วยอาบแดดอยู่เป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีความดุร้ายอีกด้วย

2) **คลองสมถวิล** หลวงอภัยนุรักษ์ (ร.อ.สมถวิล เทพาคำ) ข้าหลวงประจำจังหวัด เห็นว่าเมืองมหาสารคามเป็นเมืองกันดารน้ำ เฝ้าที่มีอยู่แล้วไม่พอแก่การใช้สอยบริโภค ด้านทางทิศตะวันออกทิศเหนือ และทิศตะวันตก ได้มีห้วยและแหล่งน้ำอยู่แล้ว แต่ทางทิศใต้ยังตั้งเกือบ 100 เส้น ก็จะเป็นประโยชน์แก่การกสิกรรมยิ่งขึ้น ส่วนคันคูที่ดินขุดขึ้นจากลำคลองก็อาจปรับปรุงขึ้นเป็นถนนสะดวกแก่การสัญจรไปมาของประชาชนในอนาคตได้ ทั้งจะได้เป็นเครื่องประดับบ้านเมืองให้งดงามขึ้นอีกส่วน ได้ใช้แรงงานจากราษฎรผู้ที่ติดค้างเงินรัชูปการเป็นผู้ขุดคลอง

3) **พิพิธภัณฑวัดมหาชัย (วัดมหาชัย)** วัดมหาชัยเป็นพระอารามหลวง ตั้งอยู่บนถนนศรีราชวงศ์ ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2408 โดยพระเจริญราชเดช (กวด) ผู้สร้างเมืองมหาสารคามและเอกสารโบราณให้ผู้สนใจได้ศึกษาเรียนรู้

4) **พิพิธภัณฑเมืองมหาสารคาม** ตั้งอยู่ภายในสวนสาธารณะหนองข่า ภายในอาคารแบ่งออกเป็น 2 ชั้น จัดแสดงนิทรรศการลักษณะถาวรบางส่วน คลังพิพิธภัณฑ และส่วนของห้องสำนักงานพิพิธภัณฑเน้นจัดแสดงเรื่องราววิถีชีวิตของผู้คนเป็นหลัก มีแก่นของเรื่อง (Theme) แสดงออกถึงตัวตน หรืออัตลักษณ์แห่งวิถีชีวิตชาวมหาสารคาม คือ “เมืองซ้อนชนบท” เปิดทำการ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. วันหยุด ให้บริการเฉพาะกลุ่มคณะที่ติดต่อล่วงหน้า (ไม่เสียค่าบริการเข้าชม) โทร. 043-723467

5) **พระประธานกันทรวิชัย (พระพุทธรูปกันทรวิชัยอภิมัธยมนายก)** พระพุทธรูปปางสมาธิ เพชร วัสดุโลหะสำริด ขนาดหน้าตักกว้าง 35 นิ้ว สูง 82 นิ้ว ศิลปกรรมสมัยรัตนโกสินทร์ จำลองแบบคุปตะ ตตอนปลายประทับนั่งเหนือดอกบัวตามลัทธิมหายาน มีความเก่าแก่ประมาณ 1,300 ปี ต้นแบบของพระพุทธรูปองค์นี้ ได้จากพระพิมพ์ดินเผากันทรวิชัย ชุดพบที่ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เสด็จฯ ได้ทรงประกอบพิธีเททองหล่อพร้อมด้วยสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าภรรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (วาสนมหาเถระ) เป็นประธานฝ่ายสงฆ์ เมื่อวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2524 จังหวัดมหาสารคาม ได้อัญเชิญมาประดิษฐาน ณ บริเวณหน้าที่ว่าการอำเภอมหาสารคาม เป็นมิ่งขวัญชาวจังหวัดมหาสารคาม จนถึงปัจจุบัน โดยด้านหน้าพื้นที่ดังกล่าว บนถนนนครสวรรค์มีแนวต้นมะขามที่โดดเด่นเป็นสง่า ที่เทศบาลเมืองมหาสารคามอนุรักษ์ไว้ สะท้อนกายภาพของเมืองแต่เดิม จึงถือเป็นพื้นที่สำคัญและมีคุณค่าทางจิตใจของชาวมหาสารคาม

6) **วัดมหาชัย (พระอารามหลวง)** เดิมชื่อ “วัดเหนือ” เป็นวัดคู่บ้านคู่มืองมหาสารคาม ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2408 ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 4 โดยพระเจริญราชเดช (กวด) เจ้าเมืองมหาสารคามคนแรก ร่วมกับประชาชนชาวมหาสารคามช่วยกันสร้างขึ้นให้เป็นวัดประจำเมือง ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 10 ไร่ 3 งาน 82 ตารางวา มีพระยาคุณสุวรรณคดี ศิลสังวร เป็นเจ้าอาวาสรูปแรก ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2472 พระสารคามมุนี (สารภานุตานนท์) เจ้าอาวาสรูปที่ 18 เป็นเจ้าคณะจังหวัดมหาสารคาม ได้เปลี่ยนชื่อจาก “วัดเหนือ” เป็นวัด “มหาชัย” และเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2527 วัดมหาชัยได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะขึ้นเป็นพระอารามหลวงชั้นตรี ชนิดสามัญและโปรดเกล้าฯ พระราชทานกฐินให้ส่วนราชการระดับกระทรวง ทบวง กรม อัญเชิญมาทอดถวายเป็นประจำทุกปี เมื่อพุทธศักราช 2519 กรมการศาสนาอนุญาตให้จัดตั้งเป็น “ศูนย์วัฒนธรรมท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือหอพิพิธภัณฑท้องถิ่น” สำหรับเก็บรักษาและจัดแสดง

โบราณวัตถุรวมทั้งเอกสารโบราณอีสาน ซึ่งพระอริยวัตร เชมรจारी อดีตเจ้าอาวาสได้เก็บรวบรวมมาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้บริการให้ผู้ที่สนใจเข้าเยี่ยมชม ศึกษาและเรียนรู้

6.6 การอุตสาหกรรม

ภายในจังหวัดมหาสารคาม มีโรงงานอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนประกอบกิจการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม ดังนี้

ตาราง : แสดงจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนประกอบกิจการ ปี พ.ศ. 2563-2565

กลุ่มอุตสาหกรรม	ปี พ.ศ. 2563		ปี พ.ศ. 2564		ปี พ.ศ. 2565	
	จำนวนโรงงาน	เงินลงทุน (ล้านบาท)	จำนวนโรงงาน	เงินลงทุน (ล้านบาท)	จำนวนโรงงาน	เงินลงทุน (ล้านบาท)
1. อุตสาหกรรมการเกษตร	21	1,480.85	21	1,480.85	22	1,505.85
2. อุตสาหกรรมอาหาร	37	850.53	40	953.29	41	1,015.29
3. อุตสาหกรรมเครื่องดื่ม	1	1,480.00	1	1,480.00	1	1,480.00
4. อุตสาหกรรมสิ่งทอ	6	252.00	6	252.00	6	252.00
5. อุตสาหกรรมเครื่องแต่งกาย	2	40.34	2	40.34	2	40.34
6. อุตสาหกรรมไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้	20	175.77	20	175.77	22	184.67
7. อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์และเครื่องเรือน	1	0.80	1	0.80	1	0.80
8. อุตสาหกรรมกระดาษและผลิตภัณฑ์จากกระดาษ	-	-	-	-	-	-
9. อุตสาหกรรมเคมี	1	1	1	178.00	1	178.00
10. อุตสาหกรรมปิโตรเลียมและผลิตภัณฑ์	7	8	8	210.74	9	223.46
11. อุตสาหกรรมยาง	-	-	-	-	-	-
12. อุตสาหกรรมพลาสติก	8	8	8	182.64	8	182.64
13. อุตสาหกรรมโลหะ	58	938.98	60	944.68	61	952.98
14. อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์โลหะ	7	68.42	7	68.42	7	68.42
15. อุตสาหกรรมเครื่องจักรกล	1	11.50	1	11.50	1	11.50
16. อุตสาหกรรมไฟฟ้า	1	18.88	1	18.88	2	23.88
17. อุตสาหกรรมขนส่ง	-	-	-	-	-	-
18. อุตสาหกรรมอื่นๆ	54	1,655.29	54	1,655.29	55	1,665.79
รวม	228	7,550.72	231	7,663.17	239	7,805.59

(ที่มา : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กิจการค้าส่วนใหญ่เป็นธุรกิจต่อเนื่องกับสินค้าเกษตร ร้านจำหน่ายของแปดเตี๊ยะ ร้านอาหาร เครื่องดื่ม ร้านรับจ้างพิมพ์เอกสาร ร้านถ่ายรูป ร้านโฆษณา ร้านแต่งผม เป็นต้น

1. ประเภทและจำนวนสถานประกอบการด้านการพาณิชย์กรรมและการบริการ มีดังนี้

(1) สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม เช่น

- สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 7 แห่ง
- ตลาดสดเทศบาล จำนวน 1 แห่ง

(2) สถานประกอบการเทศพาณิชย์

- สถานธนาบาล จำนวน 1 แห่ง
- โรงฆ่าสัตว์ จำนวน 1 แห่ง

2. กลุ่มอาชีพการสานผลิตภัณฑ์จากต้นกก

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้รับจดทะเบียนจัดตั้งกลุ่มอาชีพ “กลุ่มสานผลิตภัณฑ์จากต้นกก” เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2563 ซึ่งมีสำนักงานตั้งอยู่ เลขที่ 93/1 ถ.นครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 36 คน

6.8 แรงงาน

สถานการณ์แรงงานจังหวัดมหาสารคาม ปี พ.ศ. 2565 (มกราคม - ธันวาคม 2565)
มีรายละเอียด ดังนี้

6.8.1 กำลังแรงงาน การมีงานทำ การว่างงาน

สำนักงานสถิติจังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ปี 2565 สรุปรายละเอียดได้ดังนี้ จังหวัดมหาสารคาม มีประชากรที่มอยู่ในวัยทำงาน หรืออายุ 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 642,447 คน (ชาย 304,119 คน หญิง 338,328 คน) จำแนกเป็น ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน 393,355 คน (ชาย 215,970 คน หญิง 177,385 คน) ได้แก่ ผู้มีงานทำ 387,794 คน (ชาย 213,340 คน หญิง 174,454 คน) ผู้ว่างงานจำนวน 3,610 คน (ชาย 1,246 คน หญิง 2,265 คน) และผู้ที่รอฤดูกาล จำนวน 1,950 คน (ชาย 1,384 คน หญิง 566 คน) ขณะที่ผู้ไม่อยู่ในกำลังแรงงานมีจำนวน 249,092 คน (ชาย 88,149 คน หญิง 160,943 คน) จำแนกเป็นผู้ทำงานบ้าน 63,186 คน เรียนหนังสือ 77,378 คน และอื่นๆ 18,975 คน

ตาราง : ประชากรจังหวัดมหาสารคามจำแนกตามเพศและสถานภาพแรงงาน ปี 2563-2565

สถานภาพแรงงาน	ชาย	หญิง	รวม
ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป	304,119	338,328	642,447
1. ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน	215,970	177,385	393,355
1.1 ผู้อยู่ในกำลังแรงงานปัจจุบัน	214,586	176,819	391,405
- ผู้มีงาน	213,340	174,454	387,794
- ผู้ว่างงาน	1,246	2,365	3,610
1.2 ผู้ที่รอฤดูกาล	1,384	566	1,950
2. ผู้ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน	88,149	160,943	249,092
- ทำงานบ้าน	3,145	60,041	63,186
- เรียนหนังสือ	33,810	43,569	77,378
- อื่นๆ	13,310	5,665	18,975

จากข้อมูลจำนวนผู้มีงานทำจำแนกเป็นประเภทอุตสาหกรรม พบว่า ในปี 2565 ผู้ทำงานในภาคเกษตรกรรม จำนวน 213,340 คน คิดเป็นร้อยละ 54.24 ของผู้มีงานทำทั้งหมด ส่วนเพศหญิงมีจำนวน 174,454 คน คิดเป็นร้อยละ 44.76

หากศึกษาถึงระดับการศึกษาของผู้มีงานทำ พบว่า ผู้มีงานทำส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 106,201 คน คิดเป็นร้อยละ 27.39 รองลงมาคือต่ำกว่าระดับประถมศึกษา จำนวน 81,092 คน คิดเป็นร้อยละ 20.91 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 79,193 คน คิดเป็นร้อยละ 20.42 ระดับอุดมศึกษา จำนวน 64,936 คน คิดเป็นร้อยละ 16.74 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56,199 คน คิดเป็นร้อยละ 14.49 และไม่มีการศึกษา จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 0.04

เมื่อพิจารณาผู้มีงานทำตามอาชีพ ปี 2565 พบว่า อาชีพที่มีผู้ทำงานมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ

- 1) ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือในด้านการเกษตรและการประมง จำนวน 188,991 คน คิดเป็นร้อยละ 48.73
- 2) พนักงานบริการและพนักงานในร้านและตลาด จำนวน 64,481 คน คิดเป็นร้อยละ 16.63
- 3) อาชีพขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ในด้านการขายและการให้บริการ จำนวน 35,229 คน คิดเป็นร้อยละ 9.08
- 4) ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสามารถทางฝีมือและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จำนวน 33,400 คน คิดเป็นร้อยละ 8.61
- 5) ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ จำนวน 21,904 คน คิดเป็นร้อยละ 5.65

(ที่มา : สำนักงานแรงงานจังหวัดมหาสารคาม, 2565)

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ นอกจากนั้นมีการนับถือศาสนาอื่นๆ เช่น ศาสนาคริสต์ และอิสลาม มีดังนี้

(1) วัดในพระพุทธศาสนา มีจำนวนทั้งสิ้น 17 แห่ง ได้แก่

- | | |
|-----------------------------|--------------------|
| 1. วัดมหาชัย (วัดอารามหลวง) | 9. วัดส่องเหนือ |
| 2. วัดนาควิชัย | 10. วัดสามัคคี |
| 3. วัดป่าประชาบำรุง | 11. วัดธัญญาวาส |
| 4. วัดอภิลิทธิ์ | 12. วัดบ้านแมต |
| 5. วัดบูรพาราม (ส่องใต้) | 13. วัดปัจฉิมทัศน์ |
| 6. วัดศรีสวัสดิ์ | 14. วัดเครือวัลย์ |
| 7. วัดป่าศุภมิตร | 15. วัดโนนแท่น |
| 8. วัดโพธิ์ศรี | 16. วัดอุทัยทิศ |
| 17. วัดป่าอัมพสันติวัน | |

(2) ศาสนาคริสต์ มีโบสถ์คริสต์จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. คริสตจักรมหาสารคาม (ทางไป ม.ใหม่ อ.กันทรวิชัย)
2. ศาสนจักรของพระเยซูคริสต์แห่งวิสุทธิชนยุคสุดท้าย (ข้างโรงเรียนเทศบาลสามัคคีวิทยา)
3. โบสถ์แม่พระรักเกียรติชัยสวรรค์ (โรงเรียนพระกุมารมหาสารคาม)
4. คริสตจักรนาสารินมหาสารคาม (ทางไปชุมชนบ้านแมต)

(3) มัสยิด มี 1 แห่ง คือ มัสยิดดงรู้อีระห้อยชาน มัสยิดกลางจังหวัดมหาสารคาม

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ นับถือพุทธศาสนา และส่วนใหญ่เป็นชาวพื้นเมืองอีสานดั้งเดิม ลักษณะวิถีชีวิตเป็นผู้ยึดถือขนบธรรมเนียมประเพณี โอบอ้อมอารี และจะให้ความร่วมมือในการจัดงานประเพณีที่เทศบาลได้จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำทุกปี ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ มีดังนี้

1) งานวันขึ้นปีใหม่ในวันขึ้นปีใหม่ของทุกปี ประชาชนนิยมทำบุญตักบาตร เพื่อเป็นสิริมงคลในการเริ่มต้นปีใหม่ ตลอดจนขอพรปีใหม่จากผู้อาวุโสและพระเถระในท้องถิ่น ดังนั้น เทศบาลเมืองมหาสารคามจึงจัดให้มีประเพณีทำบุญตักบาตรในวันขึ้นปีใหม่ขึ้นเป็นประจำทุกปี

2) งานบุญเบิกฟ้าและกาชาดถือว่าเป็นงานบุญศักดิ์สิทธิ์จัดขึ้นเพื่อฉลองต้นฤดูการทำนาในวันขึ้น 3 ค่ำ เดือน 3 (ประมาณเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี) ใช้บริเวณหน้าศาลากลางเดิม (ถนนนครสวรรค์ช่วงหน้าตลาดถึงหน้าโรงเรียนสารคามพิทยาคม ถนนผดุงวิถีถนนช่วงวงเวียนหอนาฬิกาถึง

สี่แยกพระเจริญราชเดช) เป็นสถานที่จัดงานเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นบ้าน มีการแสดง การละเล่นพื้นบ้าน และการออกร้านของส่วนราชการต่างๆ ผู้มาเที่ยวชมงาน มีทั้งประชาชนในเขตเทศบาลฯ เขตอำเภอรอบนอกและจังหวัดใกล้เคียง

3) งานประเพณีสงกรานต์เป็นประเพณีที่ได้รับการสืบสานและอนุรักษ์กันมายาวนาน มีคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม บ่งบอกถึงวิถีชีวิตและสังคมไทยที่ยึดมั่นในศาสนา คุณธรรม จริยธรรม รวมถึงการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข *สงกรานต์* หมายถึง ก้าวขึ้น ย่างขึ้น หรือ การย้ายที่ คือพระอาทิตย์ ย่างขึ้นสู่ราศีใหม่ หมายถึง วันขึ้นปีใหม่ ซึ่งอยู่ในช่วงวันที่ 13, 14 และ 15 เมษายน ของทุกปี ซึ่งวันสงกรานต์นั้น วันที่ 13 เมษายน เรียกว่า “วันมหาสงกรานต์” สำหรับ วันที่ 14 เป็นวันเนา และ วันที่ 15 เป็นวันเถลิงศกของจุลศักราช

4) งานประเพณีบุญบั้งไฟเป็นประเพณีที่เกิดจากความคิด ความเชื่ออันเกี่ยวกับวิถีแห่งพื้นฐานชีวิต และการทำมาหากินของชาวอีสาน ที่แสดงออกถึงความเคารพนับถือต่อเทวดาหรือพญาแถน โดยการจุดบูชาบั้งไฟเพื่อขอประทานฝนให้ตกต้องตามฤดูกาล

5) งานแห่เทียนเข้าพรรษาเป็นงานบุญประเพณีวัน ขึ้น 15 ค่ำ เดือน 8 โดยเทศบาลเมืองมหาสารคามร่วมกับประชาชนในชุมชน ทั้ง 30 ชุมชน ร่วมทำกิจกรรมโดยนำเทียน ไปถวายวัดที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อถวายปัจจัยไทยทานแด่พระภิกษุสงฆ์ในการจำพรรษาตลอดฤดูเข้าพรรษา ซึ่งสร้างความสามัคคีของคนในชุมชน ตลอดจนเพื่อการอนุรักษ์วัฒนธรรมของท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป

6) งานประเพณีลอยกระทงเป็นประเพณีสำคัญวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 มีขบวนแห่กระทงใหญ่และนางนพมาศของชุมชนต่าง ๆ ซึ่งสร้างความสามัคคีของชุมชนในเขตเทศบาล ตลอดจนเพื่อการอนุรักษ์วัฒนธรรมของท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ นับถือพุทธศาสนา และส่วนใหญ่เป็นชาวพื้นเมืองอีสานดั้งเดิม มหาสารคามเป็น เมืองที่มีประวัติศาสตร์ยาวนานเมืองหนึ่ง มีความเจริญรุ่งเรืองและเสื่อมโทรมหมุนเวียนไปในแต่ละยุคสมัย ปัจจุบันนับเป็นเมืองศูนย์รวมวัฒนธรรมของชาวอีสาน เนื่องจากชาวเมืองมีที่มาจากหลายชนเผ่า เช่น ชาวไทยพื้นเมืองที่พูดภาษาอีสาน ชาวไทยย้อ และชาวผู้ไทย ประชาชนใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย มีการไปมาหาสู่และช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันตามแบบของคนอีสานทั่วไป

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

จังหวัดมหาสารคาม มีสินค้าพื้นเมืองหลายประเภท ได้แก่ ผ้าไหม ผ้ามัดหมี่ ผ้าขิด หมอนขิด ฯลฯ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถซื้อสินค้าได้ตามร้านค้าต่างๆ ดังนี้

1) ร้าน OTOP ตั้งอยู่บริเวณสโมสรข้าราชการ (เดิม) ด้านหลัง ที่ว่าการอำเภอเมือง ซึ่งเป็นศูนย์รวมผลิตภัณฑ์ พื้นบ้านในจังหวัดมหาสารคาม ที่นำมาจำหน่าย เช่น ผ้าไหม เส้นไหม ผลิตภัณฑ์เครื่องจักสาน

2) ร้านพินเจริญ ตั้งอยู่ข้างถนนมหาสารคาม-บรบือ มีผลิตภัณฑ์พื้นเมือง เช่น ผ้าไหม ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เช่น หมอนเสื้อผ้า และของที่ระลึกไว้จำหน่ายมากมาย

3) ร้านนัดพบไหมไทย ตั้งอยู่ถนนนพมาศดำรง ตำบลตลาด อำเภอเมือง มีผลิตภัณฑ์ผ้าไหมผ้ามัดหมี่และของที่ระลึก

4) ร้านวิไลศรีผ้าพื้นเมือง ตั้งอยู่ ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง มีผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป และสินค้าพื้นเมือง

5) ร้านสินไทย อยู่ในบริเวณตลาดสด ตำบลตลาด อำเภอเมือง มีผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าสำเร็จรูปที่นอน หมอน และของที่ระลึกพื้นเมือง

6) ร้านสายพิน ตั้งอยู่ถนนนครสวรรค์ อยู่ข้างร้านสินไทย มีผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าสำเร็จรูป ที่นอน และของที่ระลึกพื้นเมือง

7) ร้านสุมาลี ตั้งอยู่ถนนนพมาศดำรง ตำบลตลาด อำเภอเมือง มีผลิตภัณฑ์ทำจากไหม ผ้ามัดหมี่ไหม ตลอดจนสินค้าพื้นเมือง

8. ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 แหล่งน้ำ

- หนอง บึง จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- 1) หนองบัวแดง (12 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 28,800 ลบ.ม.
- 2) หนองอีเก้ง (11 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 52,800 ลบ.ม.
- 3) หนองบอน (7 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 22,400 ลบ.ม.
- 4) หนองบักกิ้ง (3 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 3,800 ลบ.ม.
- 5) หนองกระทุ่ม (60 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 192,000 ลบ.ม.
- 6) หนองหอย (5 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 8,000 ลบ.ม.
- 7) หนองเลิงน้ำจั้น (33 ไร่ 15 งาน 98.82 ตารางวา)
คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 28,800 ลบ.ม.

- คลอง ลำธาร ห้วย จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- 1) คลองสมถวิล
- 2) ลำห้วยคะคาง
- 3) ลำรางกุดนางใย

8.2 ป่าไม้

เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีพื้นที่ที่รับผิดชอบทั้งหมด 24.14 ตารางกิโลเมตร พบว่าในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่มีแหล่งป่าไม้ที่สำคัญในพื้นที่ ทั้งนี้มีพื้นที่ป่าไม้ภายในสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งสวนสาธารณะแต่ละแห่งมีพื้นที่รวม ดังนี้

- สวนสาธารณะเลิงน้ำจั้น	มีพื้นที่	14,400	ตารางเมตร
- สวนสาธารณะศรีสวัสดิ์	มีพื้นที่	1,920	ตารางเมตร
- สวนสุขภาพเฉลิมพระเกียรติ	มีพื้นที่	19,920	ตารางเมตร
- สวนสุขภาพสมถวิล	มีพื้นที่	4,800	ตารางเมตร
- สวนสุขภาพบ้านส่องนางใย	มีพื้นที่	9,600	ตารางเมตร
- สวนหย่อมกุดนางใย	มีพื้นที่	4,800	ตารางเมตร
- สวนสุขภาพประมวლสุข	มีพื้นที่	3,200	ตารางเมตร
- สวนสาธารณะในหมู่บ้านอยู่เจริญ	มีพื้นที่	4,475	ตารางเมตร

(ที่มา : สำนักการช่าง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2565)

8.3 ภูเขา

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของเทศบาลมหาสารคาม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง ไม่มีภูเขา พื้นดินเป็นดินปนทราย หรือไม้ก็เป็นทรายร่วน เกือบน้ำไม่ค่อยอยู่แม้ว่าจะมีฝนตก ในฤดูแล้งจึงขาดแคลนน้ำ

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

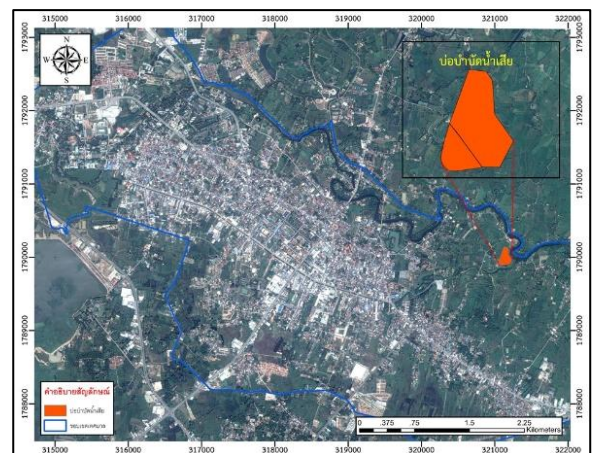
ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย / สิ่งปฏิกูล

- 1) วิธีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย โดยจัดเก็บเอง
- 2) ปริมาณขยะมูลฝอย ประมาณ 46 ตัน / วัน
- 3) รถยนต์บรรทุกขยะมูลฝอยทั้งหมด 21 คัน แยกเป็น
 - (1) รถเก็บถังคอนเทนเนอร์ จำนวน 2 คัน
 - (2) รถขยะปิกอัพเปิดข้าง (4 ลบ.ม.) จำนวน - คัน
 - (3) รถขยะแบบอัดท้าย จำนวน 14 คัน ดังนี้
 - ขนาดความจุ 12 ลบ.ม. จำนวน 6 คัน
 - ขนาดความจุ 10 ลบ.ม. จำนวน 4 คัน
 - ขนาดความจุ 5 ลบ.ม. จำนวน 4 คัน
 - (4) รถบรรทุกเทท้าย (สำหรับขนกิ่งไม้/เศษดิน)
 - ขนาดความจุ 10 ลบ.ม. จำนวน 1 คัน
 - ขนาดความจุ 6 ลบ.ม. จำนวน 1 คัน

- ขนาดความจุ 4 ลบ.ม. จำนวน 1 คัน
- ขนาดความจุ 2 ลบ.ม. จำนวน 1 คัน
- 4) ถังรองรับขยะมูลฝอย จำนวน 1,182 ใบ
- 5) ถังคอนเทนเนอร์ ขนาดความจุ 4 ลบ.ม. จำนวน 20 ใบ
- 6) พนักงานเก็บ ขน จำนวน 57 คน
- 7) พนักงานจ้างเหมารักษาความสะอาด เช่น กวาดถนน / คลอง / ขับริยยนต์ของทางราชการ จำนวน 115 คน
- 8) มีที่ดินทิ้งขยะมูลฝอย จำนวน 49 ไร่ ที่ตั้งบ้านหนองปลิง ถ. สารคาม
- วาปี ตำบลหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
- 9) สถานที่เก็บสิ่งปฏิกูล 1 แห่งที่ตั้งบ้านหนองปลิง ถ. สารคาม - วาปี
ตำบลหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
- 10) การจัดเก็บสิ่งปฏิกูล โดยจ้างเอกชนจัดเก็บและขนส่งสิ่งปฏิกูลไปกำจัด
มีรถเอกชนดำเนินการ จำนวน - คน

(ที่มา : สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2565)

ด้านการจัดการน้ำเสีย



เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนของตนเอง เป็นระบบบ่อบำบัด (Stabilization Ponds) ซึ่งมีความเหมาะสมทั้งในส่วนของค่าใช้จ่ายในการลงทุนและการก่อสร้างระบบ การจัดซื้ออุปกรณ์และค่าดำเนินการ ประกอบด้วย

1. ระบบรวบรวมน้ำเสีย

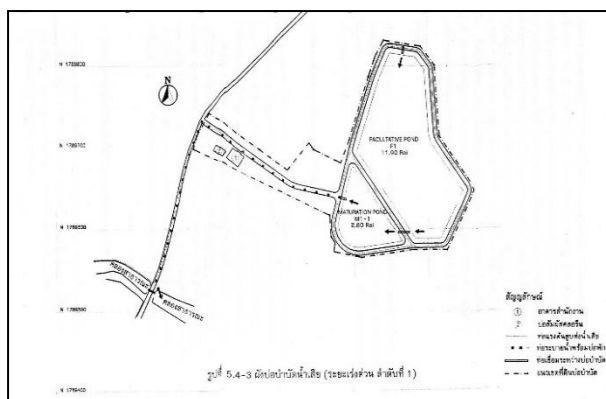
- (1) อาคารดักน้ำเสียที่ 1 (CSO 1) ตั้งอยู่ปลายท่อระบายน้ำรวมถนนสมถวิลราษฎร์
- (2) อาคารดักน้ำเสียที่ 2 (CSO 2) ตั้งอยู่ปลายท่อระบายน้ำรวมถนนบูรพาอุทิศ
- (3) อาคารดักน้ำเสียที่ 3 (CSO 3) ตั้งอยู่ปลายท่อระบายน้ำรวมด้านซ้ายถนนนครสวรรค์

(4) อาคารดักน้ำเสียที่ 4 (CSO 4) ตั้งอยู่ปลายท่อระบายน้ำรวมด้านซ้ายถนนมหาชัย
ดำรงห์



2. ระบบบำบัดน้ำเสีย

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานนโยบายและ
แผน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในการ
ก่อสร้างระบบรวบรวมและระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน มาแล้ว 2 ระยะ มีความสามารถรองรับน้ำเสียจาก
ชุมชน 4,200 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน



ผังบริเวณระบบบำบัดน้ำเสียชุมชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการ ติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

นันทพร รัฐถาวร. (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด สาเหตุเกิดจากขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องขาดคู่มือการบริการประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการเทศบาล ขาดอุปกรณ์ และ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญ และกำลังใจผู้รับบริการใช้สิทธิ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจนความพึงพอใจของผู้บริหาร ในทุกประเด็นที่ศึกษาแล้ว กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจมากมายและ หลัก กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจต่อ

การบริการเพิ่มมากขึ้นแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ควรมีการอบรมสัมมนาผู้ให้บริการ และการจัดทำ คู่มือการบริการประทับใจ และคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการสำหรับประชาชน ซึ่งกล่าวโดยสรุป แล้ว กิจกรรมแทรกแซงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมีความรู้และเข้าใจในการ ให้บริการและปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้นในส่วน of ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ of เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมากขึ้นแตกต่างจากก่อนการได้รับ กิจกรรมแทรกแซง อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดให้สะดวกและ รวดเร็วและมีคุณภาพ

สุธีรา ตะริโย. (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ อันดับสองคือความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ

- ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง คือกริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการด้านความสุภาพใน การให้บริการรองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการการแต่งกายของผู้ให้บริการ และการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม

- ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง ความสอดคล้องของการบริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการอันดับ สองคือการปฏิบัติของศูนย์หลังได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและความสม่ำเสมอในคุณภาพของ การบริการ

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและ รายด้านทั้ง 10 ด้านทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับ ปานกลางโดยด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาคด้านความ ทัวถึง และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการและด้านการสนองตอบความ พึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวมส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพ การให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอ

ภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสันต์ เตชะพอง (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลหางดง และเพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงมีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของ เจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากร และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู.(2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานี โดยการสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการและ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าในภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต่อประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้าย ต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกรับบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถห้องน้ำ

ประภัสสร อะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกัน ทั้ง 3 ตัวแปร

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551) ได้ทำการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านระบบบริการคิดเป็นร้อยละ 76.00 และ ด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านข้อมูลกฎหมายและข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

สมหมาย เปียถนอม. (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 3 ด้านคือ 1) ด้านการบริการวิชาการ 2) ด้านกิจการนักศึกษา และ 3) ด้านการบริการอาคารสถานที่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าทั้งสามด้านมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง คือ 3.24 3.28 และ 3.02 จากคะแนนเต็ม 5

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี ต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับ พอใจโดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ เป็นประชาชนที่อาศัย และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งหมด 45,881 คน (ที่มา : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ที่เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งหมด 45,881 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน (คณะกรรมการเห็นควรใช้แบบสอบถาม 400 ชุด) โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{45,881}{1 + 45,881 (0.05)^2} = 396.55 \simeq 397$$

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือน ๑ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผล ความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 104 ข้อ

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 104 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจ 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ ของงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 งานบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (2) งานบริการที่ 2 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (3) งานบริการที่ 3 การจัดเก็บภาษี กองคลัง (4) งานบริการที่ 4 งานศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.4 กระบวนการประเมินผล

3.4.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.4.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

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

3.4.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตอบแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

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

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

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

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

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

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

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

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

3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.8.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

3.8.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50-4.75	ไม่เก็ร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เก็ร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เก็ร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เก็ร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เก็ร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เก็ร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เก็ร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เก็ร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.51-2.75	ไม่เก็ร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.8.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.9 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนกระบวนการการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
2. งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
3. งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง
4. งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ

- 1) งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- 2) งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- 3) งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง
- 4) งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 3 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568

ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.18	4.76	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.19	4.76	0.42	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.15	4.76	0.28	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.18	4.76	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.16	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.18	4.76	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568 **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.17	4.76	0.39	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.15	4.76	0.43	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง	95.14	4.76	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.21	4.76	0.48	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.27	4.76	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.30	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2568 **ด้านช่องทางการ
ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.19	4.76	0.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.28	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	95.09	4.75	0.36	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.23	4.76	0.53	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.19	4.76	0.49	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.20	4.76	0.35	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2568 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.43) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.26	4.76	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.15	4.76	0.45	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.16	4.76	0.43	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.19	4.76	0.49	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.15	4.76	0.35	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.14	4.76	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.24	4.76	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.18	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2568 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน ใน 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.18	4.76	0.37	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	95.18	4.76	0.44	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.19	4.76	0.42	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2568 ตามลักษณะงานบริการ
4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

ลำดับที่ 1 การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.32)

ลำดับที่ 2 การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43)

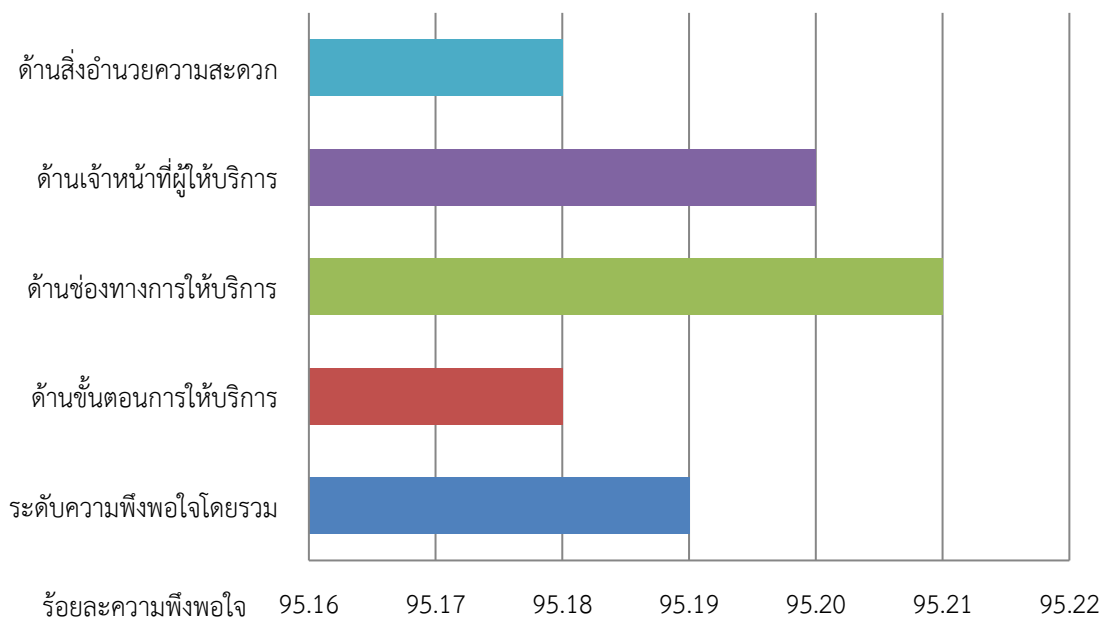
ลำดับที่ 3 การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44)

ลำดับที่ 4 การให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.37)

ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568



ภาพที่ 2 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

งานบริการที่ 1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว
ประชาชน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	1	1.00
18 - 30 ปี	5	5.00
31 - 50 ปี	26	26.00
51 - 60 ปี	48	48.00
สูงกว่า 60 ปี	20	20.00
รวม	100	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	43	43.00
มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	35	35.00
อนุปริญญา/ ปวส.	17	17.00
ปริญญาตรี	4	4.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	11	11.00
เกษตรกร	38	38.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	32	32.00
รับราชการ	4	4.00
รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
นักเรียน/นักศึกษา	6	6.00
อื่นๆ ระบุ..เกษียณ/รับจ้างทั่วไป....	7	7.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม งานบริการที่ 1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.00) มีอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 48.00) รองลงมาคืออายุสูงกว่า 60 ปี (ร้อยละ 26.00) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 43.00) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 35.00) มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 38.00) รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ร้อยละ 32.00)

1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.13	4.76	0.33	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.10	4.76	0.22	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.34	4.77	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.08	4.75	0.39	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.13	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.13	4.76	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.21	4.77	0.38	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.01	4.75	0.41	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.15	4.76	0.54	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง	95.33	4.77	0.41	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.28	4.76	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.30	4.76	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการช่องทางในการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.35	4.77	0.41	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.38	4.77	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการบริการ	94.90	4.74	0.4	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.59	4.78	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.21	4.76	0.47	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.09	4.75	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชน
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อ
ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.59 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

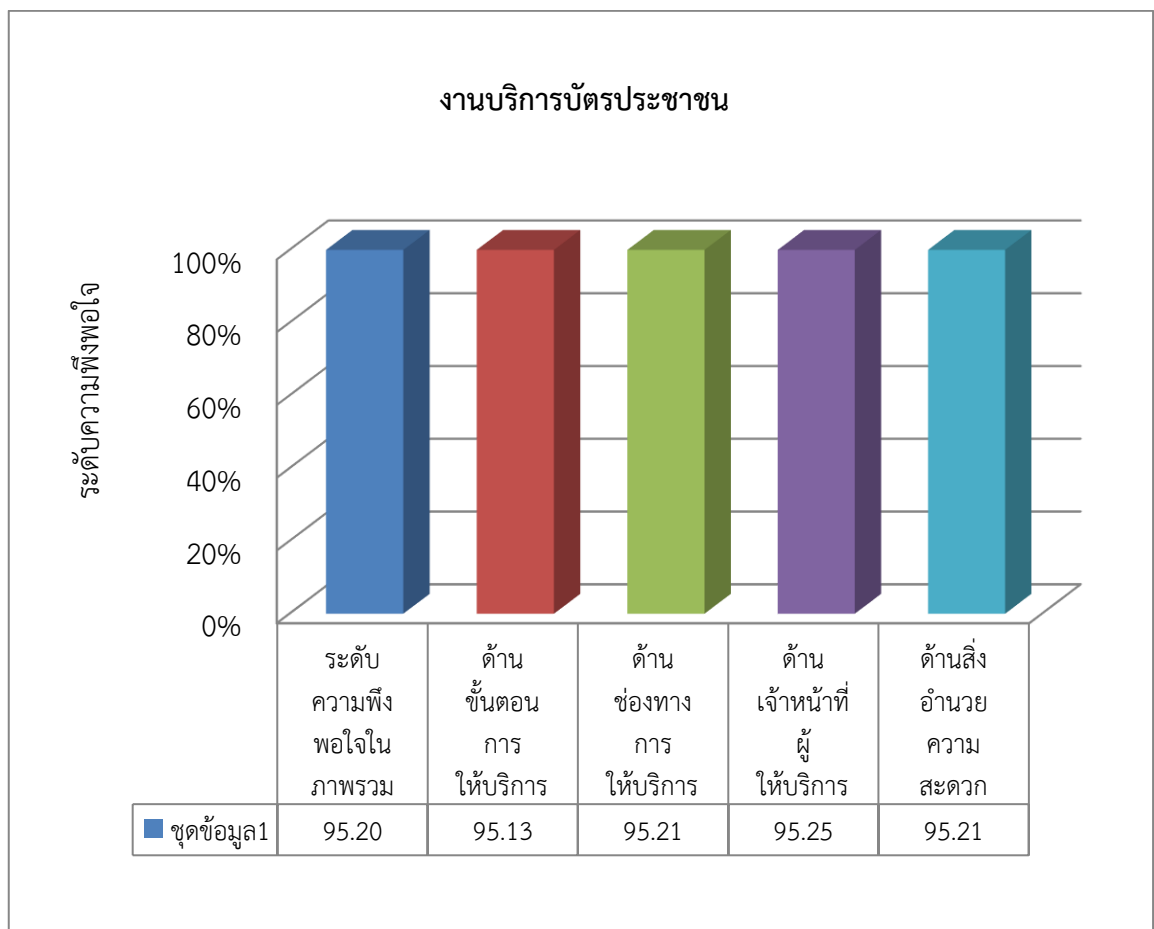
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.28	4.76	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.12	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.16	4.76	0.44	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.00	4.75	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.14	4.76	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ๆ	95.48	4.77	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัว
ประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21
($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย
ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.48 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.13	4.76	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.21	4.76	0.45	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.21	4.76	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.45) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.33)



ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

งานบริการที่ 2 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	45	45.00
หญิง	55	55.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	4	4.00
25 - 40 ปี	28	28.00
41 - 55 ปี	45	45.00
56 - 70 ปี	20	20.00
สูงกว่า 70 ปี	3	3.00
รวม	100	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	26	26.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	24.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	28	28.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวส.)	15	15.00
ปริญญาตรี	5	10.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
อื่นๆ (ระบุ).....	0	0.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	12	12.00
เกษตรกร	23	23.00
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	20	20.00
รับราชการ/ พนักงานของรัฐ	7	7.00
ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ	25	25.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.00
พนักงานบริษัทเอกชน	3	3.00
อื่น ๆ (ระบุ).....นักศึกษา.....	8	8.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน		
น้อยกว่า 10 ปี	8	8.00
มากกว่า 10 ปี	92	92.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม งานบริการที่ 2 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 55.00) มีอายุระหว่าง 41-55 ปี (ร้อยละ 45.00) รองลงมาคืออายุ 25-40 ปี (ร้อยละ 28.00) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 28.00) รองลงมาคือระดับ ประถมศึกษา (ร้อยละ 26.00) มีอาชีพค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ (ร้อยละ 25.00) รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 23.00) และมีระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน มากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 92.00)

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.28	4.76	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.54	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.22	4.76	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.28	4.75	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.16	4.76	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการแจ้งย้ายที่อยู่
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.20	4.76	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.28	4.76	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.02	4.75	0.39	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลาย ช่องทาง	95.05	4.75	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.29	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.36	4.77	0.41	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.33	4.77	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการแจ้งย้ายที่อยู่
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
การเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.36 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.11	4.76	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.01	4.75	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.11	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.16	4.76	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.09	4.75	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.12	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการแจ้งย้ายที่อยู่
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.12 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.21 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

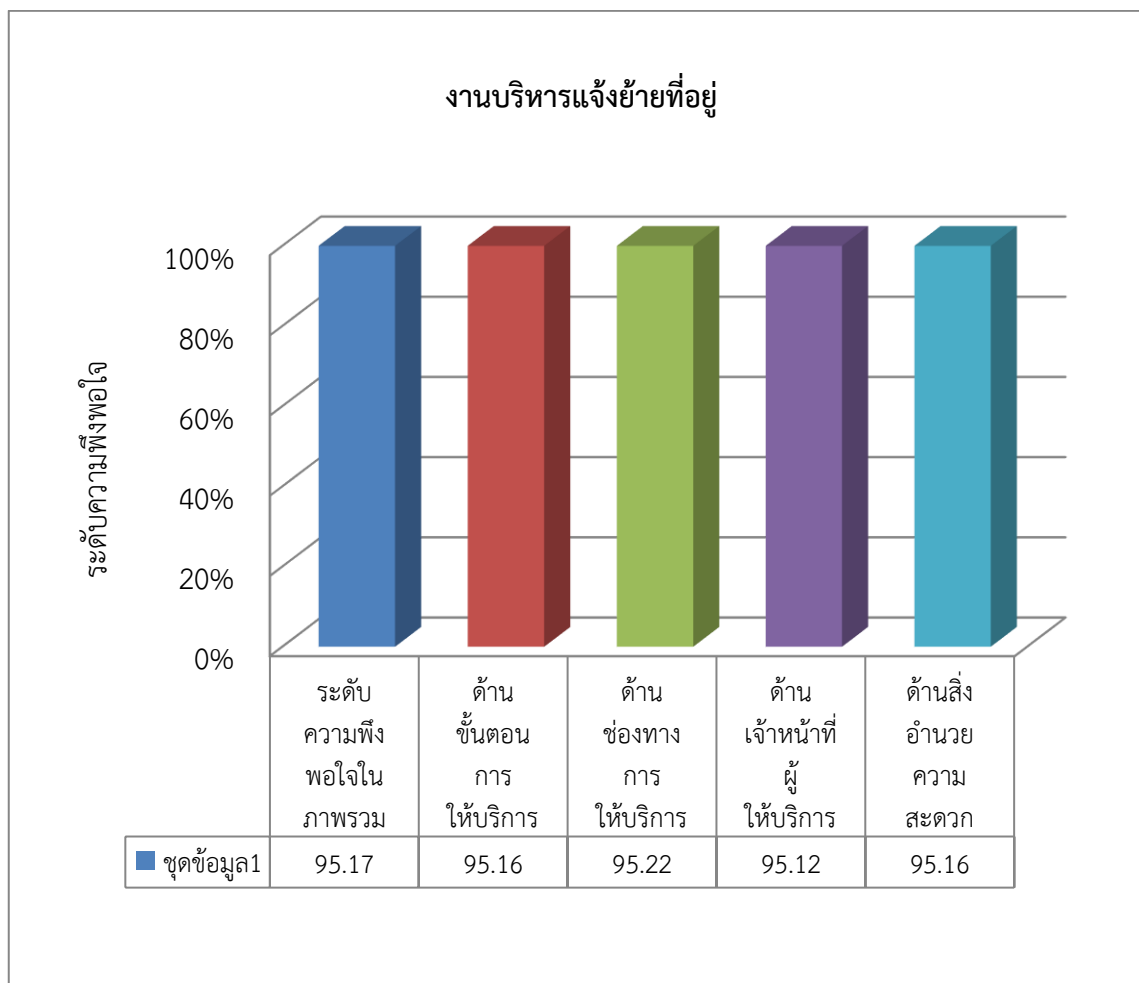
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.22	4.76	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.13	4.76	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.11	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.22	4.75	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.11	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.09	4.75	0.54	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ๆ	95.25	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.16	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการแจ้งย้ายที่อยู่
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
ด้านการมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.16	4.76	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.22	4.76	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.12	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.16	4.76	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.17	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการแจ้งย้ายที่อยู่
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านด้านช่องทางการ
ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41)
รองลงมาคือด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}=4.76$,
S.D. = 0.47) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}=4.76$,
S.D. = 0.37) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.12 ($\bar{x}=4.76$,
S.D. = 0.44) ตามลำดับ



ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานบริการแจ้งย้ายที่อยู่
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

งานบริการที่ 3 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	41	41.00
หญิง	59	59.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	4	4.00
25 - 40 ปี	17	17.00
41 - 55 ปี	44	44.00
56 - 70 ปี	33	33.00
สูงกว่า 70 ปี	2	2.00
รวม	100	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	30	30.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	21.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	28	28.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวส.)	15	15.00
ปริญญาตรี	5	5.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
อื่นๆ (ระบุ).....	0	0.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	12	12.00
เกษตรกร / ประมง	28	28.00
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	19	19.00
รับราชการ/ พนักงานของรัฐ	4	4.00
ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ	31	31.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
พนักงานบริษัทเอกชน	3	3.00
อื่น ๆ (ระบุ).....รับจ้างทั่วไป.....	2	2.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน		
น้อยกว่า 10 ปี	3	3.00
มากกว่า 10 ปี	97	97.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม งานบริการที่ 3 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.00) มีอายุระหว่าง 41-55 ปี (ร้อยละ 44.00) รองลงมาคืออายุ 56-70 ปี (ร้อยละ 33.00) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 30.00) รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 28.00) มีอาชีพค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ (ร้อยละ 31.00) รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร /ประมง (ร้อยละ 28.00) และมีระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน มากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 97.00)

3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.28	4.76	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.26	4.76	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.30	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.08	4.75	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.45	4.77	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.00	4.75	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานจัดเก็บภาษี กองคลัง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}$ = 4.76,
S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม ตรงต่อ
ความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x}$ = 4.77,
S.D. = 0.41)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.14	4.76	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.19	4.76	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.32	4.77	0.39	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลาย ช่องทาง	95.17	4.76	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.05	4.75	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.10	4.75	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.17	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานจัดเก็บภาษี กองคลังในด้าน
ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}$ = 4.76,
S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.06	4.75	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.15	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการบริการ	95.23	4.76	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.22	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.29	4.76	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.31	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานจัดเก็บ
ภาษี กองคลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต
ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.34)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

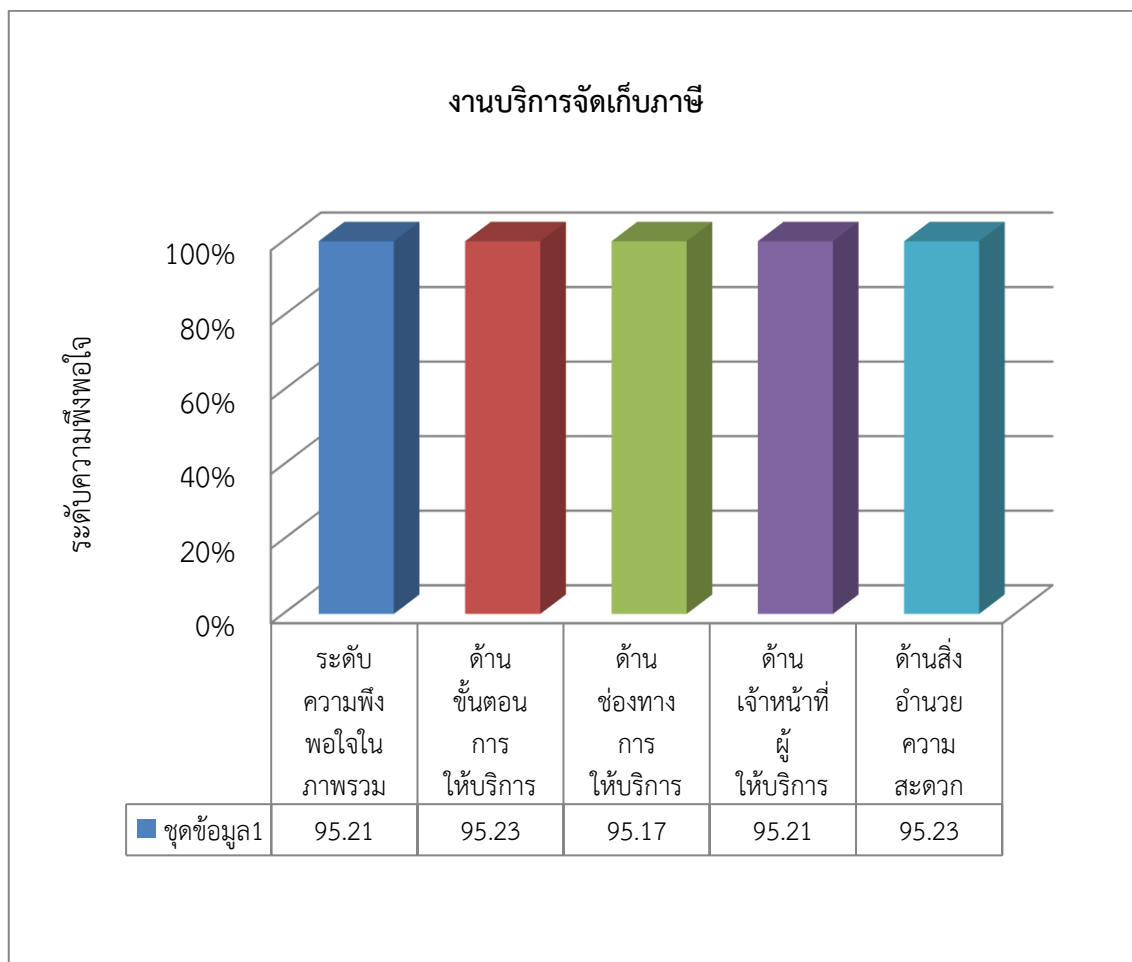
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.14	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.27	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.23	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.21	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.20	4.76	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ๆ	95.22	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานจัดเก็บ
ภาษี กองคลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.23 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก
ในการเดินทางมารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานจัดเก็บภาษี กองคลัง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.23	4.76	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.17	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.21	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.23	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานจัดเก็บภาษี กองคลัง อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23
($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.38) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21
($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17
($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานจัดเก็บภาษี กองคลัง

งานบริการที่ 4 งานศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	5	5.00
18 - 30 ปี	15	15.00
31 - 50 ปี	45	45.00
51 - 60 ปี	25	25.00
สูงกว่า 60 ปี	10	10.00
รวม	100	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	54	54.00
มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	34	34.00
อนุปริญญา/ ปวส.	8	8.00
ปริญญาตรี	3	3.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	30	30.00
เกษตรกร	40	40.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	11	11.00
รับราชการ	4	4.00
รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
นักเรียน/นักศึกษา	10	10.00
อื่นๆ ระบุ...	2	2.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม งานบริการที่ 4 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.00) มีอายุระหว่าง 31-50 ปี (ร้อยละ 45.00) รองลงมาคืออายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 25.00) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 54.00) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า (ร้อยละ 34.00) มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 40.00) รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน (ร้อยละ 30.00)

4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.03	4.75	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.27	4.76	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.16	4.76	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.18	4.76	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.23	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.18	4.76	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.18 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีความชัดเจนในการอธิบาย
ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27
($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.25	4.76	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.15	4.76	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.17	4.75	0.39	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลาย ช่องทาง	95.14	4.76	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.25	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.32	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการ นอกสถานที่	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์แพทย์
บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
เข้าถึงช่องทางการให้บริการ ที่รวดเร็ว และสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.32 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.26	4.76	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.39	4.77	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.23	4.76	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.02	4.75	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.10	4.75	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.33	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์แพทย์บูรพา สำนัก
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่
ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.39 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

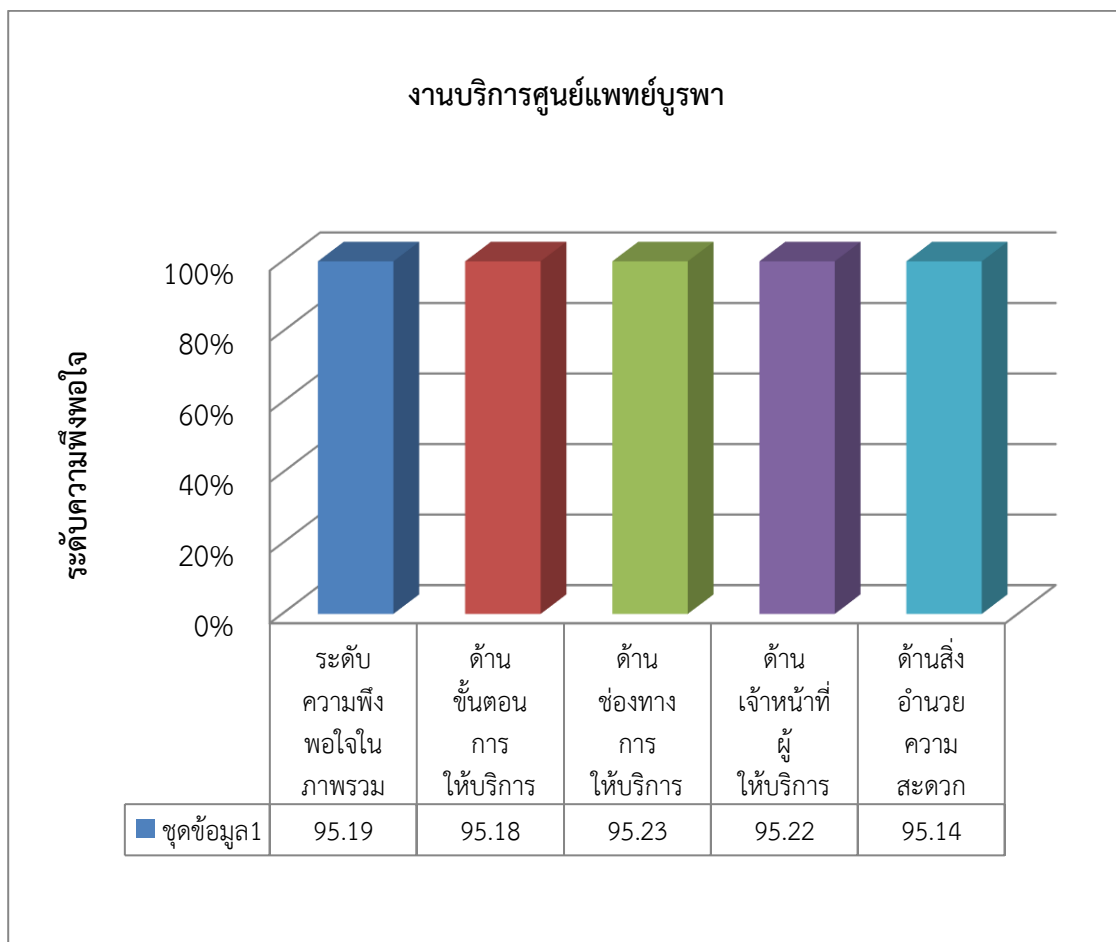
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.11	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.32	4.77	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.14	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.00	4.75	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ๆ	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.14	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์แพทย์บูรพา สำนัก
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า “ความเพียงพอ”
ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32
($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งานศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.18	4.76	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.23	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.22	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.14	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.19	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.38) และด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์แพทย์บุรพา
สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาราชาคม
อำเภอเมืองมหาราชาคม จังหวัดมหาราชาคม ประจำปีงบประมาณ 2568

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาราชาคม

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ
ความพึงพอใจงานบริการที่ 1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชน	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจงานบริการที่ 2 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียน ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	95.17	4.76	0.42	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจงานบริการที่ 4 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	95.19	4.76	0.42	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.19	4.76	0.42	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาราชาคม อำเภอเมืองมหาราชาคม จังหวัดมหาราชาคม ประจำปีงบประมาณ 2568 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง

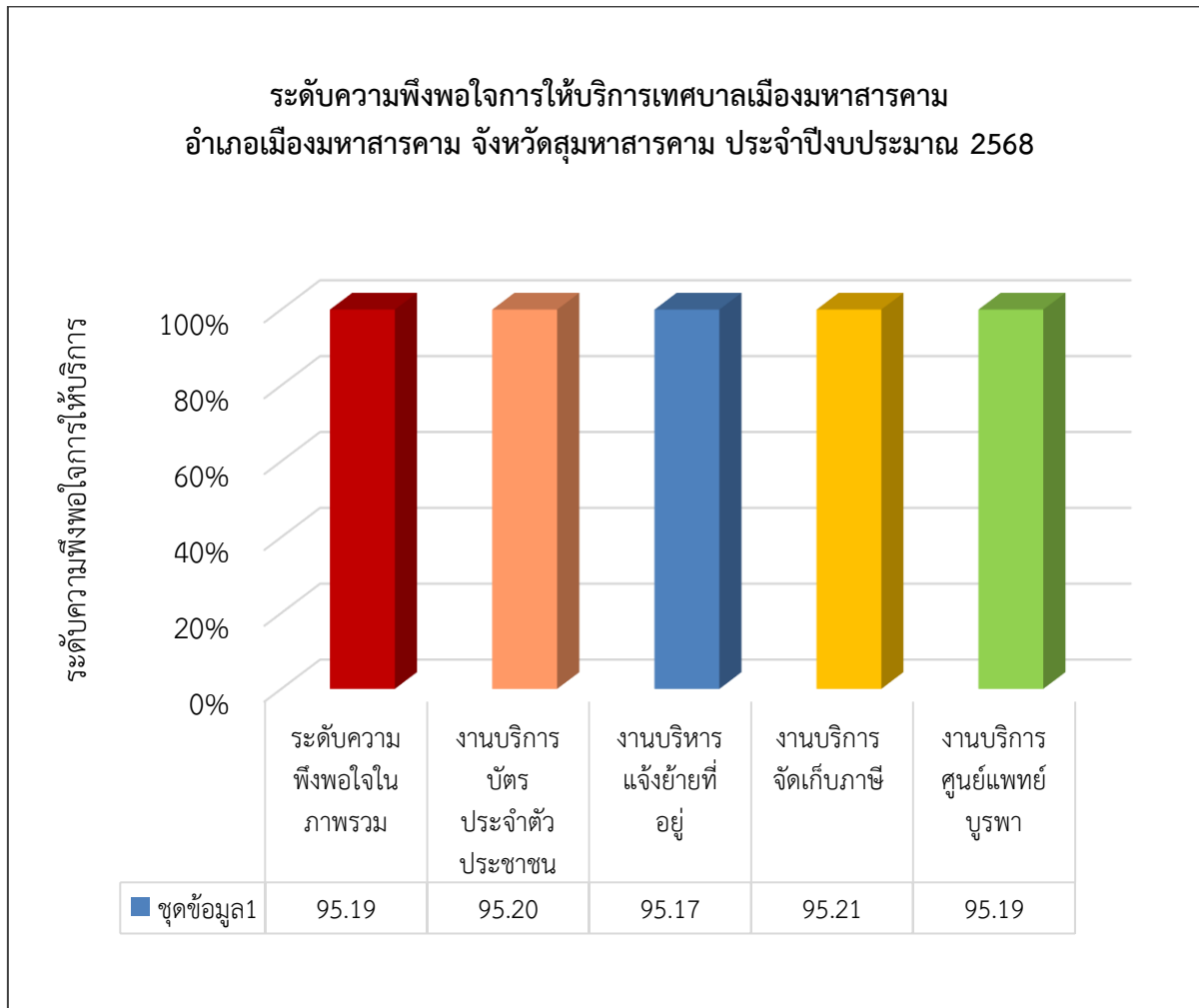
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)

ลำดับที่ 2 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว
ประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41)

ลำดับที่ 3 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)

ลำดับที่ 4 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

5.2 สรุปผล

5.3 อภิปรายผล

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ

งานบริการที่ 1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

งานบริการที่ 2 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

งานบริการที่ 3 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง

งานบริการที่ 4 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

ลำดับที่ 1 การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.32)

ลำดับที่ 2 การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43)

ลำดับที่ 3 การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44)

ลำดับที่ 4 การให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.37)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)

ลำดับที่ 2 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41)

ลำดับที่ 3 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)

ลำดับที่ 4 งานบริการแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.19 แสดงว่าบรรลุนิ่วัตถุประสงค์ ในแผนงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับ ทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลเมืองมหาสารคามได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.18 แสดงว่าเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดี และประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.21 เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง ตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น เป็นมิตรในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบการศึกษาของโรงเรียนให้มีให้มีคุณภาพ นักเรียนได้เรียนตามศักยภาพและความถนัด

- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ค้นหาและพัฒนาศิลปวัฒนธรรมพื้นถิ่นหรือศิลปะร่วมสมัยให้เกิดคุณค่า
แก่ชุมชนหรือเกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการอยู่อาศัย
การคมนาคม การประกอบอาชีพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้มีคุณภาพ ประชาชนทุกกลุ่ม
สามารถเข้าถึงบริการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาเศรษฐกิจชุมชน สร้างชุมชนให้เข้มแข็ง และสนับสนุนให้เครือข่าย
ทางสังคมมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองในทุกมิติให้เป็นสังคมเอื้ออาทร
สงบสุข
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาเทศบาลให้เป็นองค์กรท้องถิ่นที่บุคลากรมีสมรรถนะสูงพร้อมต่อการ
ให้บริการ มีนวัตกรรมและมีธรรมาภิบาล
- ยุทธศาสตร์ที่ 7 พัฒนารายได้เทศบาลให้สามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้น มีระบบบริหารจัดการ
งบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

5.4 ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดของการวิจัย

5.4.1 ข้อเสนอแนะ

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - 1.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
 - มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาเทศบาลและการจัดซื้อ-จัดจ้าง
ของเทศบาล
 - งานประเพณีต่าง ๆ ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น
 - มีช่องทางการให้บริการการร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์ เว็บบอร์ด และการ
ลงพื้นที่
 - เทศบาลมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และประชาชนได้รับข้อมูล เข้ามา
มีบทบาทในการให้ข้อเสนอแนะ
 - มีการเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างแบบเปิดเผยสู่สาธารณะหลายโครงการ
 - 1.2 โครงการเทศบาลพบประชาชน มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชน รับฟังข้อคิดเห็น ข้อ
ร้องเรียน ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
 - 1.3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ เช่น การ
อัปเดตข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ และ Facebook ของเทศบาล
 - 1.4 ประชาชนประทับใจการบริหารงานและการบริการหลายด้าน เช่น งานเฉลิมฉลอง
160 ปี ประเพณีบุญบั้งไฟ โครงการเตาเผาศพปลอดมลพิษ

- 1.5 ทีมผู้บริหารดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ควรรักษามาตรฐานนี้อย่างต่อเนื่อง พร้อมขยายช่องทางเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ เช่น งบประมาณ รายงานโครงการ และผลลัพธ์การดำเนินงาน
 - 1.6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคเอกชนในกระบวนการตัดสินใจ เพื่อสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือระหว่างเทศบาลกับประชาชน
 - 1.7 ทีมผู้บริหารมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นมิตร และเปิดกว้างต่อความคิดเห็นของประชาชน ควรสานต่อกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับประชาชนในชุมชน เช่น “พบประชาชน” หรือ “เทศบาลเคลื่อนที่บริการถึงชุมชน” เพื่อสร้างความใกล้ชิดและรับฟังเสียงของประชาชนอย่างต่อเนื่อง
 - 1.8 การดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน อาทิ
 - การจัดทำโครงการเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก
 - การแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์ ได้อย่างเป็นดี
 - การลงสำรวจพื้นที่ให้บริการ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน
 - การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสุขภาวะของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านสุขภาพกาย จิตใจ และสังคม
 - การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน
- 2) สิ่งที่เทศบาลเมืองมหาสารคามควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
- 2.1 พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณูปโภคให้สะดวกทั่วถึงและมีคุณภาพ
 - 2.2 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ (ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเดินเท้า ท่อระบายน้ำ ประตูละบายน้ำ และฝายกั้นน้ำ) อาทิ
 - ท่อระบายน้ำยังไม่ครอบคลุม หรือท่อระบายน้ำชำรุด
 - ถนน ไม่มีถนนคอนกรีต (ถนนลูกรัง ถนนดิน) ถนนชำรุด ถนนไม่ได้มาตรฐาน (ถนนแคบ ไหล่ถนนไม่ได้รับการดูแลปรับปรุง ถนนต่ำ ทำให้น้ำท่วมขัง)
 - ไฟฟ้า ปัญหาไฟฟ้าสาธารณะไม่ทั่วถึง และไฟฟ้าดับบ่อย
 - 2.3 แก้ไขปัญหาขยะ ขยะตกค้าง ถึงขยะไม่ทั่วถึง และการทิ้งขยะไม่เป็นที่
 - 2.4 ปัญหาน้ำเสีย
 - 2.5 พัฒนาบริการด้านสาธารณูปโภคให้ครอบคลุมทุกชุมชน และพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน

2.6 พัฒนาระบบเศรษฐกิจของเมืองมหาสารคามให้มีความเสมอภาคและกระจายรายได้ไปทุกพื้นที่

2.7 สร้างเสริมและสนับสนุนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนให้มั่นคงและยั่งยืน

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 แก้ไขปัญหาการจัดระเบียบชุมชน การจราจรติดขัด ระเบียบการจอดรถ วินัยจราจร

3.2 แก้ไขปัญหาเสียงของสถานบันเทิง

3.3 การสนับสนุนกิจกรรมชุมชนให้เพียงพอ และมีการสนับสนุนส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในชุมชน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และการมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางของเทศบาล ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องและยกระดับคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น ให้สอดคล้องกับแนวทาง “เทศบาลดิจิทัล บริการโปร่งใส ใส่ใจประชาชน” จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ควรเพิ่มจำนวนช่องทางการให้บริการแบบดิจิทัล เช่น ระบบจองคิวออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันบริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาการติดต่อราชการ
- ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมพัฒนาทักษะการสื่อสาร การบริการเชิงรุก และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านความรวดเร็วและประสิทธิภาพของการให้บริการ

- ควรกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- ปรับปรุงกระบวนการที่ยังซับซ้อนให้มีความคล่องตัวมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีช่วยลดขั้นตอน

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรจัดพื้นที่รองรับบริการให้มีความสะดวก ปลอดภัย และมีระบบคิวอัตโนมัติรองรับผู้สูงอายุหรือผู้พิการ
- ดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบ และความพร้อมของอุปกรณ์บริการให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจและวัฒนธรรมการบริการด้วยรอยยิ้ม เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
- ควรมีระบบติดตามผลการปฏิบัติงานและการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่มีผลงานดีเด่นด้านบริการ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

- ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และไลน์ออฟฟิเชียลของเทศบาล เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและเข้าถึงง่าย
- จัดทำคู่มือประชาชนฉบับย่อ หรือ QR Code แนะนำขั้นตอนการให้บริการแต่ละประเภท

5.4.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

ในภาพรวมผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร
2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.อัสสัมชัญ.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัต. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุโขทัย.ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อัสสัมชัญ.
- บุญชู แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ปัญญา ต้นเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาควิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัสสัมชัญ.
- แผนพัฒนาท้องถิ่นปี (พ.ศ. 2561-2565). เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง
มหาสารคาม, จังหวัดมหาสารคาม
- แผนพัฒนาท้องถิ่นปี (พ.ศ. 2566-2570). เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง
มหาสารคาม, จังหวัดมหาสารคาม
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
(มหาชน) สาขามหาสารคาม.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัสสัมชัญ.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed.New York : Harper and
Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2568**

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

งานบริการที่ 1 งานบริการบัตรประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- ข้อที่ 1.1 : เพศ ☐ 1 ชาย ☐ 2 หญิง
- ข้อที่ 1.2 : อายุ ☐ 1 ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 3 31-50 ปี
☐ 2 18-30 ปี ☐ 4 51-60 ปี
☐ 5 สูงกว่า 60 ปี
- ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา ☐ 1 ประถมศึกษา
☐ 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
☐ 3 อนุปริญญา/ปวส.
☐ 4 ปริญญาตรี
☐ 5 สูงกว่าปริญญาตรี
- ข้อที่ 1.4 : อาชีพ ☐ 1 แม่บ้าน/ พ่อบ้าน
☐ 2 เกษตรกร
☐ 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4 รับราชการ
☐ 5 รัฐวิสาหกิจ
☐ 6 นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 2: การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2568 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์ เพจ เฟซบุ๊ก หรือผ่านผู้นำชุมชน					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ข้อเสนอแนะงานบริการด้าน.....

1. “จุดเด่น” ของการบริการที่ท่านประทับใจที่สุด

1.1

1.2

1.3

2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ

2.1

2.2

2.3

3. ข้อเสนอแนะเพิ่ม

3.1

3.2

3.3

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2568**

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

งานบริการที่ 2 งานบริหารแจ้งย้ายที่อยู่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ ☐ 1 ชาย ☐ 2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ ☐ 1 ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 3 41-55 ปี
☐ 2 25-40 ปี ☐ 4 56-70 ปี
☐ 5 สูงกว่า 70 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

☐ 1 ประถมศึกษา ☐ 2 มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3 มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 4 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวส.)
☐ 5 ปริญญาตรี ☐ 6 สูงกว่าปริญญาตรี
☐ 7 อื่นๆ (ระบุ).....

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ ☐ 1 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ 2 เกษตรกร / ประมง
☐ 3 ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ
☐ 4 รับราชการ/ พนักงานของรัฐ
☐ 5 ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ
☐ 6 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 7 พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อที่ 1.5 : ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

☐ 1 น้อยกว่า 10 ปี ☐ 2 มากกว่า 10 ปี

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 2: การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2568 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์ เพจ เฟซบุ๊ก หรือผ่านผู้นำชุมชน					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ข้อเสนอแนะงานบริการด้าน.....

4. “จุดเด่น” ของการบริการที่ท่านประทับใจที่สุด

4.1

4.2

4.3

5. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ

5.1

5.2

5.3

6. ข้อเสนอแนะเพิ่ม

3.1

3.2

3.3

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2568**

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

งานบริการที่ 3 จัดเก็บภาษี กองคลัง

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ ☐ 1 ชาย ☐ 2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ ☐ 1 ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 3 41-55 ปี
☐ 2 25-40 ปี ☐ 4 56-70 ปี
☐ 5 สูงกว่า 70 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

- | | |
|--|--|
| ☐ 1 ประถมศึกษา | ☐ 2 มัธยมศึกษาตอนต้น |
| ☐ 3 มัธยมศึกษาตอนปลาย | ☐ 4 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวส.) |
| ☐ 5 ปริญญาตรี | ☐ 6 สูงกว่าปริญญาตรี |
| | ☐ 7 อื่นๆ (ระบุ)..... |

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ ☐ 1 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ 2 เกษตรกร / ประมง
☐ 3 ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ
☐ 4 รับราชการ/ พนักงานของรัฐ
☐ 5 ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ
☐ 6 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 7 พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อที่ 1.5 : ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1 น้อยกว่า 10 ปี ☐ 2 มากกว่า 10 ปี

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 2 : การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2568 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ข้อเสนอแนะงานบริการด้าน.....

7. “จุดเด่น” ของการบริการที่ท่านประทับใจที่สุด

7.1

7.2

7.3

8. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ

8.1

8.2

8.3

9. ข้อเสนอแนะเพิ่ม

3.1

3.2

3.3

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2568**

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

งานบริการที่ 4 ศูนย์แพทย์บูรพา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- ข้อที่ 1.1 : เพศ ☐ 1 ชาย ☐ 2 หญิง
- ข้อที่ 1.2 : อายุ ☐ 1 ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 3 31-50 ปี
☐ 2 18-30 ปี ☐ 4 51-60 ปี
☐ 5 สูงกว่า 60 ปี
- ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา ☐ 1 ประถมศึกษา
☐ 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
☐ 3 อนุปริญญา/ปวส.
☐ 4 ปริญญาตรี
☐ 5 สูงกว่าปริญญาตรี
- ข้อที่ 1.4 : อาชีพ ☐ 1 แม่บ้าน
☐ 2 เกษตรกร
☐ 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4 รับราชการ
☐ 5 รัฐวิสาหกิจ
☐ 6 นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 2: การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2568 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์ เพจ เฟซบุ๊ก หรือผ่านผู้นำชุมชน					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลเมืองมหาสารคามมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลเมืองมหาสารคามควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....



การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2568