



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

จัดทำโดย

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		<p>- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม</p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 39,944 คน</p> <p>- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม</p> <p>- งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 95.30</p> <p>แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.35 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.31 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.28 4. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.27
☐ 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.....81.....ถึงหน้า.....86.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการ 4 งาน คือ

- 1) งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
- 3) งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- 4) งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบดังนี้

- | | |
|--|------------------------------------|
| ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 |
| ลำดับที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ | มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 |
| ลำดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 |
| ลำดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ | มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 |

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้

- | | |
|---|--|
| ลำดับที่ 1 งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา | มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) |
| ลำดับที่ 2 งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) |
| ลำดับที่ 3 งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42) |
| ลำดับที่ 4 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล | มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42) |

โดยสรุป เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพ ให้ความสำคัญในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 95.30 ระดับคะแนน 10 คะแนน

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 อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2569

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	6
1. วัตถุประสงค์ทั่วไป	6
2. วัตถุประสงค์เฉพาะ	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	12
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	23
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	26
6. องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล	27
7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	27
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	28
9. บริบทของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	30
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	76
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	80
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	80
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	80
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	81
3.4 กระบวนการประเมินผล	81
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	82
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	82
3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	83
3.9 การนำเสนอข้อมูล	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	85
ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง มหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569	86
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ	92
งานบริการที่ 1 การออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	92
1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	92
1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	94
งานบริการที่ 2 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล	100
2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	100
2.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	102
งานบริการที่ 3 งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	108
3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	108
3.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	110
งานบริการที่ 4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา	116
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	116
4.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	118
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569	124
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	126
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	126
5.2 สรุปผล	126
5.3 อภิปรายผล	127
5.4 ข้อเสนอแนะ	130
5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย	132
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	86
ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	87
ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ การให้บริการ ในภาพรวม	90
งานบริการที่ 1 การออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	92
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	95
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	98
งานบริการที่ 2 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	100
งานบริการที่ 2 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	102
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	104
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	105
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล 4 ด้าน งานบริการที่ 3 งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	106
ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	108
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	110
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	111
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	113
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ งานบริการที่ 4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม	114
ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	116
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	118
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	119
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	121
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา	122
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	124

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569	91
ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	99
ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล	107
ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	115
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา	123
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569	125

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “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 ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม 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 โดยราษฎรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าสามพันคนต่อหนึ่งตารางกิโลเมตรตามพระราชบัญญัติเทศบาล มาตรา 50 ภายได้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติหน้าที่ของเทศบาล หน้าที่ที่เทศบาลอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้เป็นการให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น เช่น โรงฆ่าสัตว์ ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม น้ำสะอาดหรือน้ำประปา สุสาน หรือฌาปนสถาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร สถานพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การไฟฟ้า หรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น การระบายน้ำ การเทศพาณิชย์ และหน้าที่ที่เทศบาลต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือน และที่ดินพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

หน่วยงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมือง (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 รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (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 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์

และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ 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 และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่ว ๆ ไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและ

ให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนางานองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2569 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระ เป็นผู้รับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

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

1. งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
2. งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
3. งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
4. งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะ成为ประโยชน์สำหรับเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2569 ให้กับข้าราชการพนักงานเทศบาล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามลักษณะงานบริการ

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจการบริการตามลักษณะงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 2.1 งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2.2 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
- 2.3 งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- 2.4 งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

1.3 ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ภายในปีงบประมาณ 2569

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานภายในปีงบประมาณ 2569 ได้มาจากการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling) ของจำนวนประชากรทั้งสิ้น 39,944 คน (ที่มา : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2569) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (โครงการละ 100 คน)

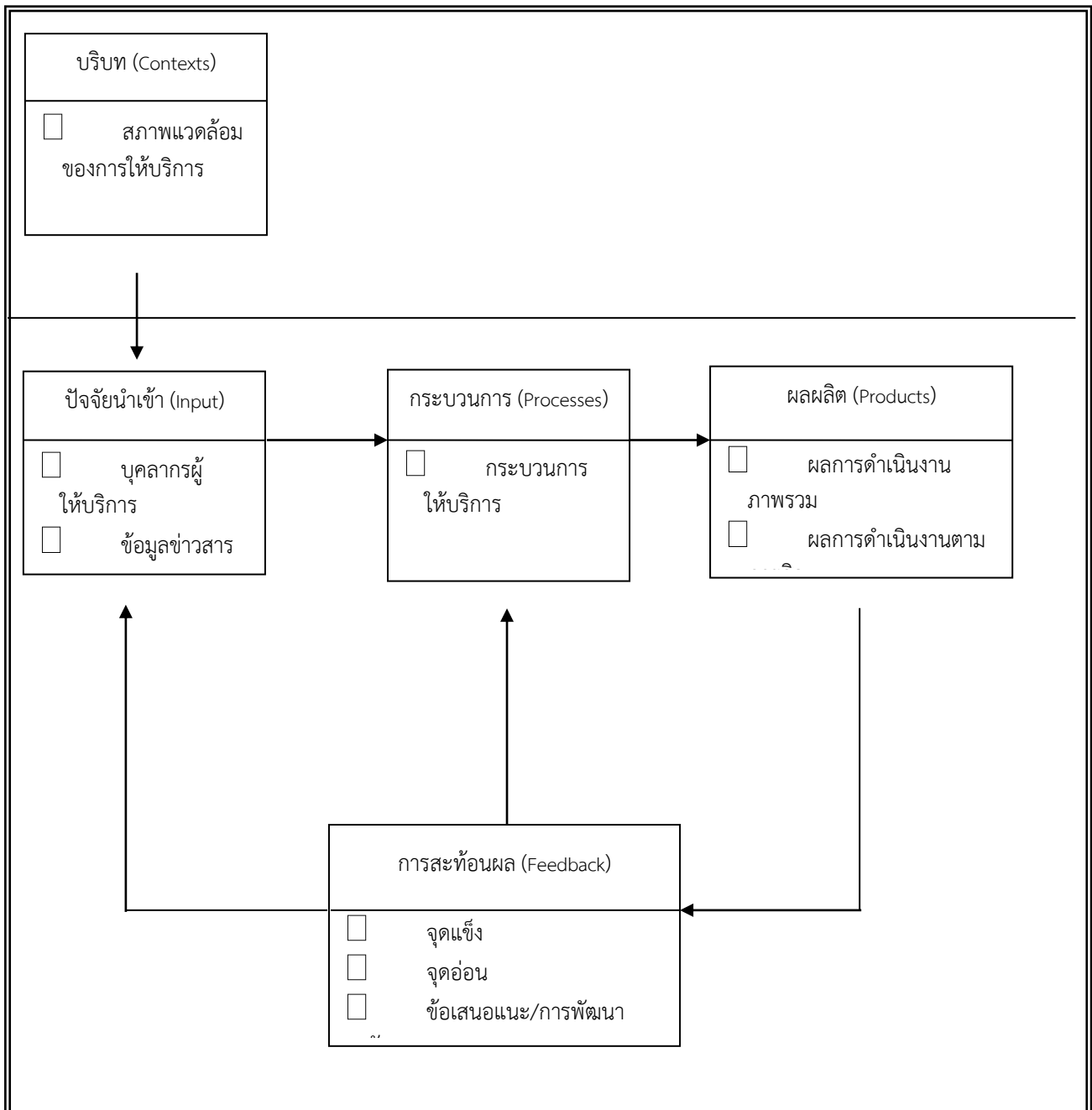
2. ขอบเขตด้านตัวแปร

- 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 งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.2.2 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล

2.2.3 งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

2.2.4 งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการประเมินการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้
2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการบริการและการบริหารจัดการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง รูปแบบหรือวิธีการที่หน่วยงานจัดไว้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อ ขอรับบริการ สอบถามข้อมูล หรือยื่นคำร้องต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสมกับความต้องการ เช่น การติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน โทรศัพท์ เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม

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 โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรฯเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพผลเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

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

รัฐบาลเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหารอำนาจนิติบัญญัติ 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 อย่างไรก็ตาม เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริง ๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และพันธสัญญา กับต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่ารัฐบาลจะใช้มาตรการปกป้องสินค้า เกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่ดำเนินการแล้วผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็อาจจะสรุปออกมา ว่า ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศทำไว้กับองค์การค้าโลก เป็นต้น

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของ รัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้อง กับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไรประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้ มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไรการกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนด ออกมาเป็นกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของ นโยบายสาธารณะนั้น ๆ เช่นนโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวงส่วนการช่วยเหลือ ประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่าการ ตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่าง ๆ มาก น้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวงกว้างและต้องการให้มี ผลตลอดไปหรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่นการกระจายการถือ ครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมายส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่อง ฉุกฉุกก็จะตัดสินใจดำเนินการและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

3. กิจกรรมของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงาน ตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีการทำ ตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากร หรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่และมากน้อย เพียงใด เช่นนโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภครัฐบาลจะต้องมี

กิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่าอาหารเป็นอันตรายหรือไม่แต่จะต้องมี การบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทที่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วยเพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังไม่ได้ดำเนินกิจกรรมตาม นโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขายเพราะไม่ต้อง เกรงกลัวบทลงโทษ) อย่างไรก็ตาม เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการและ แผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไรและดำเนินการอย่าง จริงจังเพียงใดเช่นโครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้าน นั้นได้มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึงแต่สิ่งที่มีได้ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือการให้คำแนะนำ ในการใช้เงินที่ชาวบ้านกู้ไปเพื่อทำประโยชน์ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ ดังนั้น จากการ ประเมินติดตามผลภายหลังจึงมีรายงานออกมาว่ากองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ 60 ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมดจำนวน 50,000 ล้านบาทเป็นการใช้เงินไม่คุ้มค่า เชิงเศรษฐกิจถึง 20,000 ล้านบาท

4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาลโดยปกติการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาล ตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่ม จัดทำแผนงาน ดังนั้นซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จหรือ ความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้นผลลัพธ์ที่ออกมา ควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำความผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่านโยบายที่กำหนดขึ้นไม่ บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะความหมาย หนึ่งก็คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือก กระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเราซึ่งเป็นนิยามที่เข้าใจได้ง่ายที่สุดแต่ใน กระบวนการนโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาด ตัดสินใจ ดังนั้น ประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการและต้องรับผิดชอบต่อนโยบาย ที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกาถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ขายน้ำ และ ตกปลาในแม่น้ำได้ในเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ ประโยชน์จากแม่น้ำการออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศและยังมีประสิทธิภาพ ในทางปฏิบัติด้วยแต่เนื่องจากกระบวนการเมืองของอเมริกาไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่างข้างต้นแต่ อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ส่วนและแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่ละระดับรัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของสหรัฐประกอบด้วย 3 ส่วน มี 50 มลรัฐและมีรัฐบาลท้องถิ่น 80,000 แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามกระบวนการเมือง 3 ส่วน คือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบของนโยบายสาธารณะ ด้วยเช่นการออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของดาช่ายจับกึ่งเพื่อไม่มีขนาดเล็กเกินไปจนส่งผล

กระทบต่อแต่ละเลซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวมจึงออกมาในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ตาม ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐหรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีการกฎหมายย่อยประกอบก็ได้ หรือบางครั้งเป็นเพียงกฎหมายของเฉพาะมลรัฐก็ได้เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มีซึ่งความแตกต่างกันดังกล่าวก็น่าจะเป็นเพราะแต่ละรัฐมีชนบประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะแตกต่างกันก็เป็นได้ดังนั้น จะเห็นว่า นโยบายสาธารณะของอเมริกาจะมีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละประเภทนอกจากนี้สาเหตุการที่มีการออกกฎหมายระดับมลรัฐและท้องถิ่นก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่ารวมทั้งอาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่ารัฐสภา (congress) นอกจากนี้ในส่วนของผู้บริหารระดับท้องถิ่นก็อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภาซึ่งมาจากการเมือง 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) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (local infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีจีนสร้างเขื่อนกันแม่น้ำต้องชดเชยด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบินทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหารและกระบวนการด้านงบประมาณ นโยบายการกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันในระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภา เพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาให้ท้องถิ่นของเขาเพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไปแต่น่าสังเกตว่าโครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้นบ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย อย่างไรก็ตาม Lowi ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายนี้ไว้ใน The End of Liberalism(1979) ว่าเนื่องจากในการดำเนินโครงการรัฐบาลมักจะ

ก่อให้เกิดมีผู้ได้รับผลประโยชน์ 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 เพราะในทางปฏิบัติก็จะมีกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาตเป็นต้น อย่างไรก็ตาม นโยบายควบคุมแบบแข่งขันนี้ส่วนมากแล้วจะไม่ใช่สิ่งที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐ นโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็กจึงออกมาในแบบรวมทั้งประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้องเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจกฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจเพราะนอกจากจะถูกตรวจอย่างเข้มงวดแล้ว ธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพหรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง ธุรกิจส่วนใหญ่จะต่อต้านกฎหมายแบบนี้เนื่องจากถูกควบคุมเข้มงวดขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยืนหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะนโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านได้แย่งจากธุรกิจและโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจา และการประนีประนอมเพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจและผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้บ่อยครั้งที่รัฐสภาและสมาชิกสภาถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้าหรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุมและผลประโยชน์ทางธุรกิจ

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

2.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาลเพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้งจนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่าง ๆ ดังนี้

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

2) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใดจะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

3) ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่นโครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

4) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหาและเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

2.5 นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (conflicts) หรือทั้ง

สองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใด ๆ ก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ 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 อรุณสุขขุจิ, 2546)

3.1 ความหมายของ ความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลสิดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า 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 โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

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

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. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป 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 ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเช่นพนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

3.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า 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 เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรงและมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกัน คือความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือ

ต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนชวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกัน จึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มักน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูงส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่

1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย

2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ

3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มักมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่นโดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมียุ่
มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมา
อีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความ
เป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง
นั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มี
คุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและ
ผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
3. สถานที่บริการ ท่าเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่มีบริการมีการกระจาย
สาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทาง
ต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียง
ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
7. กระบวนการบริการได้แก่วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจ
ให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่
คล่องตัว (จิริกัญญา อ่อนละอ, 2546, หน้า 9)

นอกจากนี้ เกรียงไกร นันทวัน (2546, หน้า 12) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่
เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับ
รู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจ
เป็นมากน้อยเพียงใด
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการ
จะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดเช่น
ในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท

หน้าที่รวมไปถึงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

4.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ.2542 (2546 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่า หมายถึงปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ จินตนาบุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย และจะกระทำให้ขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที สอดคล้องกับแนวคิดของ Kolter (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) ที่กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้น ๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

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

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ทักษะดังกล่าวลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใดและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการ รวมไปถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันได้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการ บริการได้ภายในขอบเขตของหน้าที่ของผู้ให้บริการ 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) ไม่วางตนข่มขานไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกอึดอัดหรือโกรธ 5) มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย 6) มีปฏิภาณไหวพริบคาดคะแนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ 7) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่าผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องใด 8) เป็นคนช่างสังเกตสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาติดต่อว่าเกิดความอึดอัดใจหรือไม่ 9) มีความอยาก

เรียนรู้และศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 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. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่นฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ 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 (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2536: 3)

แคทซ์และดาเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ อีระคำศรี, 2540 :21-22) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชนสรุปใจความสำคัญได้ว่าหลักพื้นฐานของการให้บริการขององค์กร 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

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด 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. การจัดความยากจน
2. การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
3. การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้
4. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
6. การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7. การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
8. การรักษาความมั่นคงของรัฐ
9. การรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยตรงมี 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การจัดความยากจน 2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8.1 การจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดคาราวานแก้จนที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

8.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบคลุมอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย

ได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

8.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

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

8.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

8.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่งคั่งอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาธิปไตย

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น

ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย

โดยสรุป จากหลักการแนวทางการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ชี้วัดตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

9. บริบทของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

1. ด้านกายภาพ

1.1 ประวัติเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น เทศบาลเมืองมหาสารคาม เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 มีคณะเทศมนตรีชุดแรกเมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2480 ในการจัดตั้งเทศบาลเมืองมหาสารคามในช่วงแรกๆ ปรากฏว่ายังมีผู้ให้ความสนใจน้อยในการที่จะบริหารเทศบาล แต่ระยะต่อมาจึงได้เริ่มแข่งขันกันมากขึ้น ก่อนที่ นายบุญช่วย อัตถากร จะดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรี นั้น ได้ประกอบธุรกิจร้านขายหนังสือ ต่อมาได้ขยายกิจการกว้างขวางขึ้น จนกลายเป็นร้านสรรพสินค้าที่ใหญ่ที่สุดในเมืองมหาสารคามภายใต้ชื่อ “ห้างธรรมอุดมพาณิชย์” นายบุญช่วย อัตถากร ได้รับเลือกเป็นนายกเทศมนตรีเป็นระยะ ๆ หลังจากนั้นได้ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีอีกหลายวาระ จนถึงช่วงสุดท้ายคือ พ.ศ. 2477 – 2511 รวมเป็นเวลา 22 ปี สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระยะเริ่มแรกได้อาศัยสถานที่สโมสรเสื่อป่า เป็นที่ทำการของสำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม จนถึง พ.ศ. 2483 จึงย้ายไปอยู่สุขลา อำเภอเมืองมหาสารคาม เป็นเวลา 5 ปีเศษ แล้วย้ายสำนักงานมาขึ้นบนตึกแถว 2 ชั้น (ปัจจุบันคือบริเวณตลาดสด) จนถึง พ.ศ. 2501 จึงย้ายมาอยู่อาคารหลังใหม่ และต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายสำนักงานไปสร้างในที่ดิน ซึ่งมีผู้อุทิศให้ จำนวน 10 ไร่ เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น ดังในปัจจุบัน

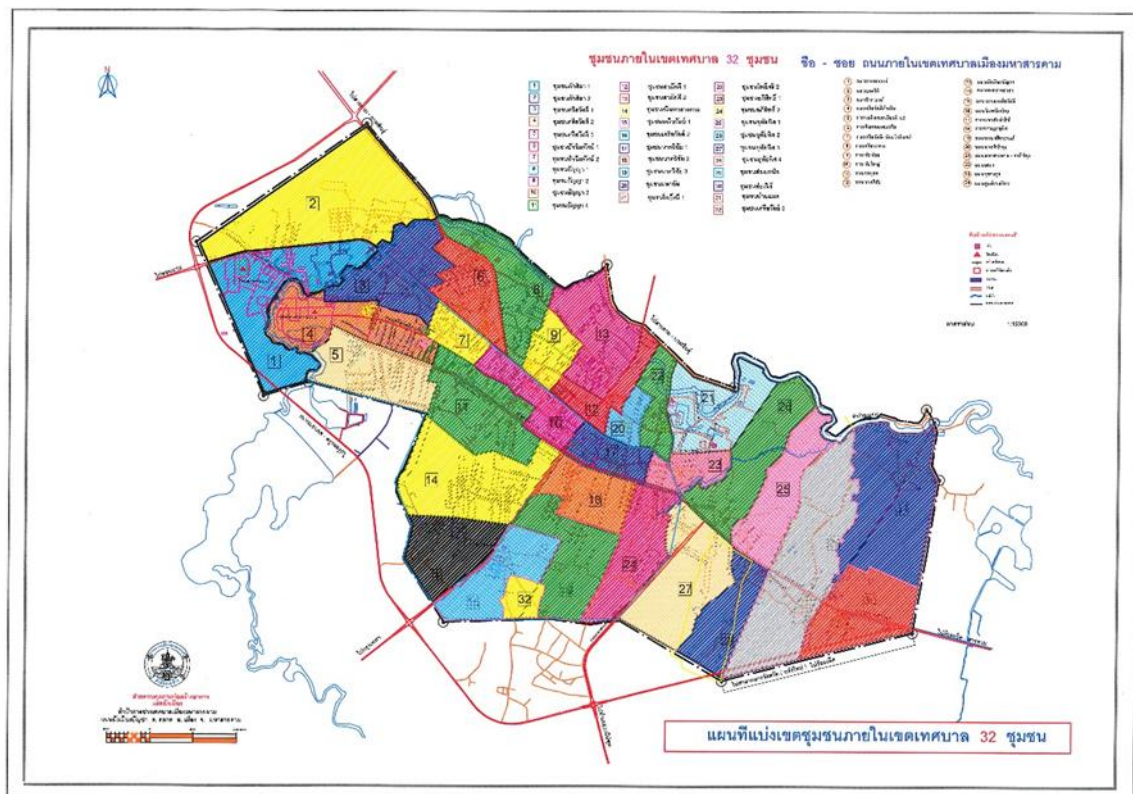


(ที่มา : เว็บไซต์เทศบาลเมืองมหาสารคาม www.mkm.go.th)

1.2 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 27 ถนนผังเมืองบัญชา ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44000 เขตเทศบาลมีพื้นที่ 24.14 ตารางกิโลเมตร หรือ 15,087.5 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 475 กิโลเมตร โดยทางรถยนต์ มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเทศบาลตำบลแก้ง	อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศใต้	ติดต่อกับเทศบาลตำบลแวงน่าง	อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขวา	อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน	อำเภอเมืองมหาสารคาม



1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

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

1.4 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. 2566-2568)

ปี พ.ศ. 2566 จังหวัดมหาสารคามมีอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 28.14 องศาเซลเซียส

- อุณหภูมิต่ำสุด วัดได้ 22.0 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิสูงสุด วัดได้ 41.6 องศาเซลเซียส

ดังตาราง

ตารางแสดงอุณหภูมิเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับ ที่	เดือน	อุณหภูมิต่ำสุด (องศา เซลเซียส)	อุณหภูมิสูงสุด (องศา เซลเซียส)	อุณหภูมิเฉลี่ย (องศา เซลเซียส)	ความชื้น สัมพัทธ์ (%)
1	มกราคม	12.0	34.0	22.56	68.34
2	กุมภาพันธ์	13.7	37.5	26.30	66.53
3	มีนาคม	18.2	40.6	28.43	62.03
4	เมษายน	23.3	41.0	32.25	61.00
5	พฤษภาคม	23.4	41.6	31.18	69.39
6	มิถุนายน	24.0	38.1	29.81	74.74
7	กรกฎาคม	21.9	36.8	29.48	76.45
8	สิงหาคม	23.3	35.8	28.88	78.53
9	กันยายน	23.3	36.0	27.72	84.81
10	ตุลาคม	22.6	35.1	28.34	78.21
11	พฤศจิกายน	16.9	35.6	27.08	69.98
12	ธันวาคม	13.3	35.7	25.61	66.75
รวม	-	235.9	447.8	337.64	856.76
เฉลี่ย	-	19.66	37.32	28.14	71.40

(ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดมหาสารคาม, 2569)

ปี พ.ศ. 2567 จังหวัดมหาสารคามมีอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 28.70 องศาเซลเซียส

- อุณหภูมิต่ำสุด วัดได้ 22.7 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิสูงสุด วัดได้ 43.6 องศาเซลเซียส

ตารางแสดงอุณหภูมิเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2567

ลำดับที่	เดือน	อุณหภูมิต่ำสุด (องศา เซลเซียส)	อุณหภูมิสูงสุด (องศา เซลเซียส)	อุณหภูมิเฉลี่ย (องศา เซลเซียส)	ความชื้น สัมพัทธ์ (%)
1	มกราคม	17.0	34.2	25.27	65.97
2	กุมภาพันธ์	16.5	38.4	27.95	62.38
3	มีนาคม	20.5	40.1	29.73	70.11
4	เมษายน	25.0	43.6	34.39	52.63
5	พฤษภาคม	23.3	42.6	31.16	68.53
6	มิถุนายน	23.5	38.9	30.37	70.92
7	กรกฎาคม	23.9	35.5	28.41	78.63
8	สิงหาคม	22.3	37.5	29.19	77.08
9	กันยายน	22.0	36.2	28.33	80.12
10	ตุลาคม	22.4	35.1	28.41	73.10
11	พฤศจิกายน	16.3	36.3	26.91	67.10
12	ธันวาคม	26.8	33.8	24.32	64.97
รวม	-	259.5	452.2	344.44	831.54
เฉลี่ย	-	21.63	37.68	28.70	69.30

(ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดมหาสารคาม, 2569)

ปี พ.ศ. 2568 จังหวัดมหาสารคามมีอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 27.19 องศาเซลเซียส

- อุณหภูมิต่ำสุด วัดได้ 11.2 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิสูงสุด วัดได้ 33.9 องศาเซลเซียส

ตารางแสดงอุณหภูมิเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2568

ลำดับ ที่	เดือน	อุณหภูมิต่ำสุด (องศา เซลเซียส)	อุณหภูมิสูงสุด (องศา เซลเซียส)	อุณหภูมิเฉลี่ย (องศา เซลเซียส)	ความชื้น สัมพัทธ์ (%)
1	มกราคม	11.6	35.1	22.0	62.40
2	กุมภาพันธ์	15.4	37.7	25.64	62.85
3	มีนาคม	16.8	39.2	27.96	63.75
4	เมษายน	19.6	39.9	29.66	67.86
5	พฤษภาคม	22.2	39.2	29.11	78.55
6	มิถุนายน	23.1	36.5	29.37	77.34
7	กรกฎาคม	23.9	35.7	28.69	79.00
8	สิงหาคม	22.8	38.2	28.61	85.87
9	กันยายน	23.3	34.9	27.65	86.07
10	ตุลาคม	21.6	34.7	27.92	77.89
11	พฤศจิกายน	11.2	34.4	24.81	72.97
12	ธันวาคม	15.7	33.5	24.91	69.06
รวม	-	227.2	439	326.33	883.61
เฉลี่ย	-	18.93	36.58	27.19	73.63

(ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดมหาสารคาม, 2569)

ปริมาณน้ำฝนในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2566-2568)

ปริมาณน้ำฝนรวม ปี พ.ศ. 2566 วัดปริมาณน้ำฝนได้ 1,221.2 มิลลิเมตร

- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยรายเดือน ปี พ.ศ. 2566 ปริมาณ 101.77 มิลลิเมตร
- จำนวนวันที่มีฝนตก ปี พ.ศ. 2566 จำนวน 97 วัน
- ปริมาณน้ำฝนมากที่สุด วัดได้เมื่อเดือน กันยายน เท่ากับ 289.7 มิลลิเมตร

ตารางแสดงปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เดือน	ปริมาณน้ำฝน (มิลลิเมตร)	จำนวนวันฝนตก (วัน)
1	มกราคม	26.3	3
2	กุมภาพันธ์	2.6	2
3	มีนาคม	14.5	1
4	เมษายน	43.5	4
5	พฤษภาคม	169.9	9
6	มิถุนายน	154.5	13
7	กรกฎาคม	226.1	17
8	สิงหาคม	95.1	15
9	กันยายน	289.7	20
10	ตุลาคม	194.4	11
11	พฤศจิกายน	4.6	2
12	ธันวาคม	0.0	0
รวม	-	1,221.2	97
เฉลี่ย	-	101.77	8.08

(ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดมหาสารคาม, 2569)

ปริมาณน้ำฝนรวม ปี พ.ศ. 2567 วัดปริมาณน้ำฝนได้ 1052.8 มิลลิเมตร

- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยรายเดือน ปี พ.ศ. 2567 ปริมาณ 87.73 มิลลิเมตร
- จำนวนวันที่มีฝนตก ปี พ.ศ. 2567 จำนวน 79 วัน
- ปริมาณน้ำฝนมากที่สุด วัดได้เมื่อเดือน กรกฎาคม เท่ากับ 305.9 มิลลิเมตร ดังตาราง

ตารางแสดงปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2567

ลำดับที่	เดือน	ปริมาณน้ำฝน (มิลลิเมตร)	จำนวนวันฝนตก (วัน)
1	มกราคม	0	0
2	กุมภาพันธ์	0.4	1
3	มีนาคม	48.5	5
4	เมษายน	2.4	1
5	พฤษภาคม	202.6	11
6	มิถุนายน	137.3	9
7	กรกฎาคม	305.9	21
8	สิงหาคม	77.7	9
9	กันยายน	224.2	16
10	ตุลาคม	47.4	5
11	พฤศจิกายน	6.4	1
12	ธันวาคม	0	0
รวม	-	1,052.8	79
เฉลี่ย	-	87.73	6.58

ปริมาณน้ำฝนรวม ปี พ.ศ. 2568 วัดปริมาณน้ำฝนได้ 1,528.8 มิลลิเมตร

- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยรายเดือน ปี พ.ศ. 2568 ปริมาณ 127.4 มิลลิเมตร
- จำนวนวันที่มีฝนตก ปี พ.ศ. 2568 จำนวน 128 วัน
- ปริมาณน้ำฝนมากที่สุด วัดได้เมื่อเดือน พฤษภาคม เท่ากับ 379.5 มิลลิเมตร ดังตาราง

ตารางแสดงปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยของจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2568

ลำดับที่	เดือน	ปริมาณน้ำฝน (มิลลิเมตร)	จำนวนวันฝนตก (วัน)
1	มกราคม	0	0
2	กุมภาพันธ์	0	0
3	มีนาคม	44.1	6
4	เมษายน	105.0	10
5	พฤษภาคม	379.5	22
6	มิถุนายน	279.9	12
7	กรกฎาคม	113.1	18
8	สิงหาคม	150.6	19
9	กันยายน	349.2	23
10	ตุลาคม	49.0	10
11	พฤศจิกายน	57.7	6
12	ธันวาคม	0.7	2
รวม	-	1,528.8	128
เฉลี่ย	-	127.4	10.67

(ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยาจังหวัดมหาสารคาม, 2569)

1.5 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนถึงสภาพ ทางกายภาพของดินในแถบภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง โดยมีรายละเอียดที่น่าสนใจ ดังนี้

1. เนื้อดินและโครงสร้าง (Soil Texture)

- ดินร่วนปนทราย (Sandy Loam): เป็นลักษณะเด่นที่สุดในเขตเทศบาลเมือง เนื้อดินมีความร่วนซุยสูงเนื่องจากมีสัดส่วนของทรายมาก
- การระบายน้ำ: ดินมีการระบายน้ำได้ดีปานกลางถึงดีมาก ทำให้น้ำซึมผ่านได้เร็ว แต่ในขณะเดียวกันก็เก็บกักความชื้นได้น้อย (ดินแห้งไว)

2. ความอุดมสมบูรณ์และสารอาหาร

- ความอุดมสมบูรณ์ต่ำ: โดยธรรมชาติแล้วดินในเขตนี้จะมีปริมาณอินทรีย์วัตถุ (Organic Matter) ต่ำ สารอาหารที่จำเป็นสำหรับพืชมีน้อย

- ค่าความเป็นกรด-ด่าง (pH): ส่วนใหญ่มีสภาพเป็น กรดจัดถึงเป็นกรดเล็กน้อย (ค่า pH อยู่ในช่วงประมาณ 5.0 - 6.5)

3. ชุดดินที่พบ (Soil Series)

ตามข้อมูลของกรมพัฒนาที่ดิน พื้นที่บริเวณนี้มักพบ ชุดดินมหาสารคาม (Maha Sarakham series: Msk) ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้:

- การกำเนิด: เกิดจากการสลายตัวของหินตะกอนเนื้อหยาบ (พวกหินทราย)
- ลักษณะชั้นดิน: ดินบนเป็นทรายปนดินร่วน สีน้ำตาลปนเทา ส่วนดินล่างอาจมีความเหนียวมากขึ้นเล็กน้อย และอาจพบจุดประสีน้ำตาลหรือเหลืองในระดับลึก

(ที่มา : กรมพัฒนาที่ดิน (สถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรดิน)

1.6 หน่วยงานราชการท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลาง ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ลำดับ	หน่วยงาน	ที่อยู่	ช่องทางการติดต่อ
1	องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม (อบจ.)	123 ถ.ถีนานนท์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-029-667 / saraban@pao-mk.go.th
2	การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม	654 ถ.มหาชัยดำริห์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-126 / pwa5531016@pwa.co.th
3	ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัด มหาสารคาม	ถ.ผดุงวิทย์ ต.ตลาด อ.เมือง มหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-006 / pmahasarakham@thailandpost.com
4	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขามหาสารคาม	608 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-722-038 / contact@baac.or.th
5	ธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม	ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-723-183 / bm4101@gsb.or.th
6	สถานีตำรวจภูธรเมือง มหาสารคาม	470 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-205 / Mahasarakham.police.station@gmail.com
7	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ มหาสารคาม	1129/2 ถ.นาควิชัย ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-722-417 / mahasarakham@rd.go.th

ลำดับ	หน่วยงาน	ที่อยู่	ช่องทางการติดต่อ
8	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ มหาสารคาม	177/25 ถ.นาควิชัย ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-725-343 / mahasarakham@excise.go.th
9	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1	85 ถ.ศรีสวัสดิ์ดำเนิน ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-723-517 / saraban@mkarea1.go.th
10	สำนักงานพาณิชย์ จังหวัดมหาสารคาม	19 ซ.มหาชัยดำรง 21 ถ. มหาชัยดำรง ต.ตลาด อ.เมือง มหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-073 / mk_ops@moc.go.th
11	สำนักงานอัยการจังหวัด มหาสารคาม	1 ถ.ศรีสวัสดิ์ดำเนิน ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-172 / mahasarakham@ago.go.th
12	สำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดมหาสารคาม	85 ถ.ศรีสวัสดิ์ดำเนิน ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-723-618 / mkmpoe.moe.go.th
13	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1	85 ถ.ศรีสวัสดิ์ดำเนิน ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043 723 517 / ict.mkarea1@gmail.com
14	สำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัดมหาสารคาม	84 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-723-346 / mahasarakham@mots.go.th
15	แขวงทางหลวงมหาสารคาม	160 ถ.ถีนานนท์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-109 doh0361@doh.go.th
16	แขวงทางหลวงชนบท มหาสารคาม	307/27 ถ.ถีนานนท์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-078 / mahasarakham@dr.go.th
17	สำนักงานทางหลวงที่ 8 มหาสารคาม	119 ถ.ถีนานนท์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-278 / road2.41@doh.go.th
18	ที่ว่าการอำเภอเมือง มหาสารคาม	ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-721396 หรือ 043-721799
19	โรงพยาบาลมหาสารคาม	168 ถ.ผดุงวิทย์ ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000	043-723-355-9 / saraban@mkh.go.th
20	โรงพยาบาลสุทธาเวช	79/99 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000	043-021-021 / sdvh@msu.ac.th

ลำดับ	หน่วยงาน	ที่อยู่	ช่องทางการติดต่อ
21	มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตมหาสารคาม	2 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-254 / saraban-mkmmk@tnsu.ac.th
22	วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม	460 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-403 / www.mtc.ac.th
23	วิทยาลัยอาชีวศึกษา มหาสารคาม	579 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-371 / saraban@mvc.ac.th
24	มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม	80 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	08-1747-8385 , 08-0837-6075 , 06- 1404-2390 / saraban@rmu.ac.th
25	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (คณะศึกษาศาสตร์)	ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-719852 ต่อ 6241 / edu@msu.ac.th
26	โรงเรียนอนุบาลมหาสารคาม	161 ถ.ศรีสวัสดิ์ดำเนิน ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711584 / anubanmhk@gmail.com
27	โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม	42 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711554 / lakmuang_school@hotmail.com
28	โรงเรียนสารคามพิทยาคม	462 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711585 / spk@spk.ac.th
29	โรงเรียนผดุงนารี	143 ถ.ผดุงวิทย์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711018/ office@phadungnari.ac.th
30	โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย มหาสารคาม (ฝ่ายประถม)	269 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-721666 / satit.mueang@msu.ac.th
31	วิทยาลัยพยาบาล ศรีมหาสารคาม	50 ถ.ผดุงวิทย์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-711-411 / smnc@smnc.ac.th
32	สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) ประจำจังหวัด มหาสารคาม	127 ถ.ถีนานนท์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-721-383 / mkmm_nfedc@dole.go.th

ลำดับ	หน่วยงาน	ที่อยู่	ช่องทางการติดต่อ
33	สำนักงานสหกรณ์ จังหวัดมหาสารคาม	165 ถ.ศรีสวัสดิ์ดำเนิน ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-721-384 / saraban_mahasarakham@cpd.go.th.
34	สำนักงานบังคับคดี จังหวัดมหาสารคาม	82/3 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมืองมหาสารคาม จ.มหาสารคาม 44000	043-723724 / saraban-MKM@led.mail.go.th

2. ด้านขอบเขตความรับผิดชอบ

สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 24.14 ตารางกิโลเมตร หรือ 15,087.5 ไร่ มีจำนวนชุมชนทั้งหมด 32 ชุมชน

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

เทศบาลเมืองมหาสารคามแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 3 เขต มีจำนวนชุมชนทั้งสิ้น 32 ชุมชน ดังนี้

ตาราง : แสดงเขตการเลือกตั้งของชุมชนทั้ง 32 ชุมชน ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

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

เขต 1	เขต 2	เขต 3
	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนเครือวัลย์ 3 • ชุมชนมหาชัย • ชุมชนนาควิชัย 1 	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนอุทัยทิศ 4 • ชุมชนส่องเหนือ • ชุมชนส่องใต้ • ชุมชนบ้านแมด

ผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม ได้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม (กรณีครบวาระ) เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2568 โดยมี นายภาคิน ติระพงศ์ไพบูลย์ เป็นนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม

ผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม (กรณีครบวาระ) เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2568 และกรณีแทนตำแหน่งที่ว่าง เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2569 มีดังนี้

สมาชิกสภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม เขต 1

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นางทองใส นาคันธร
2	นายบุญเรือง แสนผุ
3	นายพลฤทธิ์ ระภาพันธ์
4	นายวิจิตร พรรณะ
5	นายบุตติ อามาศย์ศรี
6	นางภัทรินทร์ น้อยเจริญ

สมาชิกสภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม เขต 2

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นางสาวมุกดา คุณารักษ์
2	นายสันทัต จิตบรรจง
3	นายสุวิทย์ ภาคบัว
4	นางสาวสุวรินทร์ พลอสารรัตน์
5	นายถนอม รัตนมูลตรี
6	นางเสาวนีย์ สวงโท

สมาชิกสภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม เขต 3

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นายวาที โพธินาม
2	นางอารียา พงษ์จันทร์
3	นายสุรัชย์ ชมภูษ
4	นางสาวนิดา ไชยอาษา
5	นายวีรยุทธ มะลิงาม
6	นายผจญภัย มาอ้น

(ที่มา : เว็บไซต์เทศบาลเมืองมหาสารคาม www.mkm.go.th)

3. ด้านประชากร

3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจำนวนประชากร

เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีจำนวนประชากร/ คน แยกตามปีได้ดังนี้

ปี พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม
2567	18,986	23,128	42,114
2568	18,390	22,243	40,633
2569 (ณ มี.ค. 69)	18,187	21,757	39,944

3.2 จำนวนประชากรภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยแยกรายละเอียดตามจำนวนประชากรและรายชุมชน พ.ศ. 2567-2569

ลำดับ	ชุมชน	ปี 2567		ปี 2568		ปี 2569 (ณ ก.พ. 69)	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	ตึกสีลา 1	187	220	192	221	193	221
2	ตึกสีลา 2	952	1,075	956	1,086	962	1,093
3	ศรีสวัสดิ์ 1	474	567	449	563	453	562
4	ศรีสวัสดิ์ 2	2,909	4,278	2,417	3,443	2,325	3,305
5	ศรีสวัสดิ์ 3	473	539	473	542	475	545
6	ปัจฉิมทัศน์ 1	646	768	625	702	619	702
7	ปัจฉิมทัศน์ 2	503	596	494	595	488	588
8	ศรีมหาสารคาม	553	1,219	569	1,237	566	1,234
9	เครือข่าย 2	289	302	294	306	295	309

ลำดับ	ชุมชน	ปี 2567		ปี 2568		ปี 2569 (ณ ก.พ. 69)	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
10	ัญญา 1	726	783	734	780	737	780
11	ัญญา 2	512	570	514	569	506	569
12	ัญญา 3	408	510	400	499	402	495
13	ัญญา 4	764	922	781	923	786	934
14	มหาชัย	346	431	338	421	336	421
15	สามัคคี 1	500	547	489	551	488	549
16	สามัคคี 2	731	837	723	836	721	829
17	โพธิ์ศรี 1	618	662	615	671	609	668
18	โพธิ์ศรี 2	594	669	573	658	568	659
19	นาควิชัย 1	681	753	669	733	667	735
20	นาควิชัย 2	641	733	624	747	612	729
21	นาควิชัย 3	473	563	477	572	477	573
22	เครือวัลย์ 1	658	704	387	402	384	402
23	อภิสิทธิ์ 1	346	353	342	349	343	347
24	อภิสิทธิ์ 2	549	647	542	648	540	649
25	อุทัยทิศ 1	484	548	480	546	480	548
26	อุทัยทิศ 2	607	712	612	716	614	720
27	อุทัยทิศ 3	669	788	667	789	669	789
28	อุทัยทิศ 4	242	299	243	302	243	302
29	ส่องเหนือ	532	552	518	550	519	548
30	ส่องใต้	497	532	495	528	494	529
31	บ้านแมด	422	449	422	455	419	451
32	เครือวัลย์ 3	-	-	276	303	274	295
	รวม	18,986	23,128	18,390	22,243	18,264	22,080

3.3 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตามช่วงอายุต่าง ๆ พ.ศ. 2567-2569

รายการ	ปีงบประมาณ 2567	ปีงบประมาณ 2568	ปีงบประมาณ 2569 (ณ ก.พ. 69)
0 - 9 ปี	2,832	2,683	2,628
10 - 19 ปี	4,785	4,338	4,305
20 - 29 ปี	10,108	8,988	8,775
30 - 39 ปี	4,816	4,878	4,887
40 - 49 ปี	5,273	5,129	5,107
50 - 59 ปี	5,448	5,467	5,464
60 - 69 ปี	4,743	4,827	4,826
70 - 79 ปี	2,791	2,927	2,956
80 - 89 ปี	1,077	1,122	1,119
90 - 99 ปี	214	237	240
100 ปีขึ้นไป	27	37	37
รวม	42,114	40,633	40,344

3.4 จำนวนครัวเรือน แยกเป็นรายชุมชน พ.ศ. 2567-2569

ลำดับ	ชุมชน	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569 (ณ ก.พ. 69)
1	ตักสิลา 1	356	361	364
2	ตักสิลา 2	1,514	1,523	1,525
3	ศรีสวัสดิ์ 1	667	627	627
4	ศรีสวัสดิ์ 2	1,205	1,213	1,206
5	ศรีสวัสดิ์ 3	705	733	738
6	ปัจฉิมทัศน์ 1	828	831	831
7	ปัจฉิมทัศน์ 2	837	837	837
8	ศรีมหาสารคาม	746	751	753
9	เครือข่าย 2	328	341	341
10	ธัญญา 1	841	849	850
11	ธัญญา 2	531	529	528
12	ธัญญา 3	1,063	1,061	1,062
13	ธัญญา 4	1,179	1,201	1,206
14	มหาชัย	515	515	515

ลำดับ	ชุมชน	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569 (ณ ก.พ. 69)
15	สามัคคี 1	968	971	971
16	สามัคคี 2	640	647	649
17	โพธิ์ศรี 1	524	525	525
18	โพธิ์ศรี 2	577	580	580
19	นาควิชัย 1	967	969	969
20	นาควิชัย 2	1,052	1,059	1,060
21	นาควิชัย 3	791	803	803
22	เครือวัลย์ 1	872	383	382
23	อภิสิทธิ์ 1	759	755	755
24	อภิสิทธิ์ 2	584	588	589
25	อุทัยทิศ 1	424	433	434
26	อุทัยทิศ 2	577	577	578
27	อุทัยทิศ 3	721	727	727
28	อุทัยทิศ 4	210	215	215
29	ส่องเหนือ	465	471	472
30	ส่องใต้	415	418	418
31	บ้านแมด	283	292	292
32	เครือวัลย์ 3	-	495	495
	รวม	22,144	22,280	22,297

4. ด้านการคมนาคมทางบก

4.1 ข้อมูลถนนภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีถนน 347 สาย

4.2 สะพาน

สะพานในเขตเทศบาลฯ มีจำนวน 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
- ตั้งอยู่บนถนนผดุงวิทย์ จำนวน 1 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนผดุงวิทย์ ซอย 4 จำนวน 1 แห่ง

- ตั้งอยู่บนถนนมหาชัยดำริห์	จำนวน	1 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนเสมา	จำนวน	1 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนนครสวรรค์ 49	จำนวน	1 แห่ง
- ตั้งอยู่บนถนนจุฑาธุชชอย 8	จำนวน	1 แห่ง

(ที่มา : สำนักช่าง, ระบบฐานข้อมูลเทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2569)

5. ด้านการพัฒนาระบบคมนาคมและโลจิสติกส์

หัวใจสำคัญของการคมนาคมในเขตเมืองคือการลดความแออัดและเชื่อมต่อพื้นที่รอบนอก ซึ่งมีโครงการเด่นดังนี้:

ถนนผังเมืองรวม (สาย จ4 และ จ5): เป็นโครงการเชิงกลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาจราจรติดขัดบนถนนศรีสวัสดิ์รัตนโกสินทร์

สาย จ4: เชื่อมระหว่าง ทล.208 (ไปขอนแก่น) กับถนนโยธาธิการและผังเมือง (ชอยชากระบะ) บริเวณหน้า รพ.สุทธาเวช

สาย จ5: เชื่อมระหว่าง ทล.2040 (ไปวาปีปทุม) และ ทล.23 (ถนนแจ้งสนิท) บริเวณชอยข้างโรงเรียนเทศบาลบ้านส่องนางใย

การปรับปรุงพื้นผิวจราจร : เทศบาลเมืองมหาสารคามได้บรรจุโครงการไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น และได้จัดสรรงบประมาณสำหรับการซ่อมบำรุงถนนภายในเขตเทศบาลและการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง

(ที่มา : รายงานโครงการก่อสร้างถนนสาย จ4 และ จ5 ผังเมืองรวมเมืองมหาสารคาม โดยกรมทางหลวงชนบท)

6. ด้านการคมนาคมทางน้ำ

ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่มีการคมนาคมทางน้ำ แหล่งน้ำธรรมชาติและแหล่งน้ำขุด (คลองสมถวิลและลำห้วยคะคาง) ใช้ประโยชน์เพื่อการระบายน้ำ การป้องกันอุทกภัย และการปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อการท่องเที่ยวและนันทนาการเท่านั้น โดยโครงข่ายการคมนาคมหลักของพื้นที่เป็นการขนส่งทางบก

7. ด้านการคมนาคมทางอากาศ

ไม่มีการคมนาคมทางอากาศภายในเขตเทศบาล โดยอาศัยการเข้าถึงผ่านท่าอากาศยานในจังหวัดร้อยเอ็ดและขอนแก่นเป็นหลัก

8. ด้านการขนส่งสาธารณะ

8.1 ข้อมูลสถานีขนส่งผู้โดยสาร (บขส.)

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดมหาสารคาม (บขส. 1) : ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ใกล้กับแหล่งชุมชนและสถานศึกษา เน้นการให้บริการรถโดยสารระยะสั้นและรถหมวดท้องถิ่น เช่น รถสอง

แถวประจำทางสายต่าง ๆ, รถเมล์ชมพู (ขอนแก่น-สารคาม), รถตู้โดยสารระหว่างอำเภอ/จังหวัดใกล้เคียง รวมถึงเป็นจุดเชื่อมต่อสำคัญสำหรับนักเรียน นักศึกษา และคนในเขตเมือง

8.2 ข้อมูลบริการขนส่งมวลชนอื่นภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

บริเวณจุดจอด	ประเภทรถ	ผู้ประกอบการ/เส้นทาง
สถานีขนส่งเทศบาล	รถโดยสารขนาดเล็ก (สองแถว)	บริษัท บำรุงกิจเดินรถ จำกัด
สถานีขนส่งเทศบาล	รถโดยสารขนาดเล็ก (สองแถว)	สหกรณ์เดินรถ
สถานีขนส่งเทศบาล	รถโดยสารขนาดเล็ก (สองแถว)	บริษัท ขอนแก่นชนะชัยขนส่ง จำกัด
ข้างโรงเรียนผดุงนารี	รถโดยสารขนาดเล็ก (สองแถว)	สายมหาสารคาม-ห้วยแอ่ง
สี่แยกวัดสามัคคี	รถโดยสารขนาดเล็ก (สองแถว)	ท่ารถบ้านม่วง
ข้างไปรษณีย์ด้านทิศตะวันตก	รถโดยสารขนาดเล็ก (สองแถว)	บริษัท ขอนแก่นชนะชัยขนส่ง จำกัด
หน้าธนาคารทหารไทยธนชาติ	รถโดยสารขนาดเล็ก (สองแถว)	สมปรารถนา 281 (ดอนหวาน บัวค้อ)
ข้างเสริมไทยปลาซ่า	รถโดยสารขนาดเล็ก (สองแถว)	สายแกดำขนส่ง
ตรงข้ามโรงพยาบาลมหาสารคาม	รถโดยสารขนาดเล็ก (สองแถว)	สารคาม บริบิอ พัคฆ์ภูมิพิสัย
ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองมหาสารคาม	รถสามล้อเครื่อง	-
ตลาดสดฝั่งทิศตะวันออก	รถสามล้อเครื่อง	-
ข้างไปรษณีย์	รถสามล้อเครื่อง	-
หน้า เซเว่น – อีเลฟเว่น ฝั่งโรงพยาบาลมหาสารคาม	รถสามล้อเครื่อง	-
ข้างเสริมไทยปลาซ่า	รถสามล้อเครื่อง	-
หน้าสถานธนาบาลเทศบาลเมืองมหาสารคาม (ตลาดสดเทศบาลฯ)	รถสามล้อเครื่อง	-
ข้างโรงพยาบาลสุทธาเวช	รถจักรยานยนต์รับจ้าง	-
ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองมหาสารคาม	รถจักรยานยนต์รับจ้าง	-
ตลาดสดฝั่งทิศตะวันออก	รถจักรยานยนต์รับจ้าง	-
ข้างไปรษณีย์	รถจักรยานยนต์รับจ้าง	-
หน้าเซเว่น – อีเลฟเว่น ฝั่งโรงพยาบาลมหาสารคาม	รถจักรยานยนต์รับจ้าง	-
ข้างเสริมไทยปลาซ่า	รถจักรยานยนต์รับจ้าง	-

บริเวณจุดจอด	ประเภทรถ	ผู้ประกอบการ/เส้นทาง
หน้าสถานานานูบาลเทศบาลเมืองมหาสารคาม (ตลาดสดเทศบาลฯ)	รถจักรยานยนต์รับจ้าง	-
ตรงข้ามสถานีขนส่งจังหวัดมหาสารคาม	แท็กซี่มิเตอร์	-
หน้าห้างเสริมไทยคอมเพล็กซ์	แท็กซี่มิเตอร์	-
ตรงข้ามโรงพยาบาลมหาสารคาม	แท็กซี่มิเตอร์	-
-	รถตู้	บริษัทแสงประทีป (มหาสารคาม-กาฬสินธุ์)
-	รถตู้	บริษัทหนองคายรวมมิตร (อุดรธานี-บ้านไผ่-ร้อยเอ็ด)

(ที่มา : เว็บไซต์เทศบาลเมืองมหาสารคาม www.mkm.go.th)

9. ด้านการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีนโยบายการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะให้เป็นไปตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566- 2570) หมายความว่า 8 คือ มีเป้าหมายเมืองอัจฉริยะจำนวนรวมทั้งสิ้นไม่ต่ำกว่า 105 พื้นที่ ในปี 2570 โดยคาดหวังว่าเทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นหนึ่งในเป้าหมาย 105 พื้นที่ และสามารถนำโครงการเพื่อประสานขอรับการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

1. เทศบาลฯ ได้เข้าร่วมโครงการนักดิจิทัลพัฒนาเมืองรุ่นใหม่ รุ่นที่ 2 (The Smart city Ambassadors 2) (SCA#2) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสม เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีหน้าที่ในการพัฒนาข้อเสนอแผนพัฒนาการเป็นเมืองอัจฉริยะร่วมกับเทศบาลฯ และผู้มีส่วนร่วมในพื้นที่ ประสานงานระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ รวมถึงสนับสนุนการดำเนินโครงการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ โดยปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะเวลา 12 เดือน (ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2565 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2566)

2. เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2565 ณ ศูนย์ประชุมมารินทร์ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เทศบาลเมืองมหาสารคาม จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ร่วมกับส่วนราชการ, ภาคประชาชน, ภาคเอกชน, ดร.น.น อัครประเสริฐกุล ผู้เชี่ยวชาญอาวุโส ฝ่ายส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และที่เกี่ยวข้อง

3. เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2565 ณ ห้องตักสิลาคอนเวนชันฮอลล์ 1 โรงแรมตักสิลา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เทศบาลเมืองมหาสารคาม จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ร่วมกับส่วนราชการ, ภาคประชาชน, ภาคเอกชน, รศ.ดร.ปุ่น เทียยังบุรณธรรม รองผู้อำนวยการ ฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์องค์กรหน่วย บพท., ดร.น.น อัครประเสริฐกุล ผู้เชี่ยวชาญอาวุโส ฝ่ายส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และที่เกี่ยวข้อง

4. เทศบาลฯ ได้จัดทำคำสั่งเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ 1266/2565 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) เทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งประกอบไปด้วยผู้แทนจากภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ (Smart city) ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

5. เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2566 เทศบาลฯ ร่วมกับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินโครงการประชาคมเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เพื่อดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เทศบาลเมืองมหาสารคาม และจัดประชุมประชาคมเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นจากคณะกรรมการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) เทศบาลเมืองมหาสารคาม

6. เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้แผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (smart city) เทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งดำเนินการตามกระบวนการมีส่วนร่วม ประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วน และได้ส่งเอกสารข้อเสนอเพื่อขอรับพิจารณาเป็นเมืองอัจฉริยะ ประกอบด้วย 1. ด้านสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment) โครงการ Smart Management, 2. ด้านภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance), โครงการ Open Data และโครงการ E-Service

7. เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2566 สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (Depa) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มีหนังสือที่ สศค.0301/01189 เรื่อง ประกาศรับรองเป็นเขตส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ ซึ่งได้แจ้งมายังเทศบาลเมืองมหาสารคามว่า **“ได้รับการรับรองเป็นเขตส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ เพื่อยกระดับสู่การเป็นพื้นที่เมืองอัจฉริยะเรียบร้อยแล้ว”** โดยสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล จะให้คำปรึกษาในการปรับปรุงข้อเสนอโครงการฯ และสนับสนุนด้านต่าง ๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและพิจารณารับรองเป็นพื้นที่พัฒนาเมืองอัจฉริยะในลำดับต่อไป

8. เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2566 ณ ห้องสันตรัตน์ โรงแรมตักสิลามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้จัดประชุมร่วมกับคณะกรรมการ Smart City ภาคอีสานตอนกลาง และทีมที่ปรึกษา ฝ่าย Smart City และฝ่ายแพลตฟอร์ม จากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (Depa) กรุงเทพมหานคร รวมถึงคณะทีมที่ปรึกษาจากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อร่วมให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปรึกษาแนวทางการดำเนินการร่วมกัน ในการปรับปรุงข้อเสนอโครงการ เพื่อเตรียมยื่นข้อเสนอโครงการขอรับตราสัญลักษณ์เมืองอัจฉริยะในขั้นตอนต่อไป

10. ด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีและดิจิทัล

10.1 ข้อมูลจุดติดตั้งระบบเสียงไร้สาย ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ตำแหน่งที่ติดตั้งระบบเสียงไร้สาย 60 จุด

(ที่มา : ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ)

10.2 ข้อมูลการพัฒนาแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันสำหรับการให้บริการประชาชน

ในสภาวะการณปัจจุบันที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนสังคม และเศรษฐกิจ เทศบาลเมืองมหาสารคามในฐานะศูนย์กลางด้านการศึกษาและเศรษฐกิจของจังหวัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับการบริหารงานภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันดิจิทัลเพื่อลดช่องว่างในการเข้าถึงบริการสาธารณะ เพิ่มความโปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) Line OA “รักษเมืองมหาสารคาม” โดยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือปัญหาต่าง ๆ เช่น ท่อระบายน้ำอุดตัน, ไฟฟ้าสาธารณะดับ, หรือขยะตกค้าง ได้โดยตรง รวมทั้งให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2) ระบบ One Stop Service “ขอรับบริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ”

3) Qr Code ชำระภาษีป้าย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ชำระภาษีให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และลดขั้นตอน

4) Qr Code ชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว และลดขั้นตอน

5) Qr Code ชำระค่าบริการตลาดสด ช่องทางการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่าทรัพย์สินของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

6) แอปพลิเคชัน Smart Cat and Dog เพื่อจัดการสวัสดิภาพสัตว์เลี้ยงในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามโดยเฉพาะ

หน้าที่หลักของระบบนี้คือ :

- สมุดทะเบียนสัตว์เลี้ยงดิจิทัล : ให้เจ้าของสุนัขและแมวสามารถลงทะเบียนข้อมูลสัตว์เลี้ยงของตนเองเข้าระบบของเทศบาลได้ เพื่อเก็บประวัติและจำนวนประชากรสัตว์ในพื้นที่
- ประวัติการฉีดวัคซีน : ใช้ติดตามการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- การจัดการสัตว์จรจัด : ช่วยให้เทศบาลวางแผนการทำหมันและควบคุมโรคได้อย่างแม่นยำขึ้น ตามนโยบายสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย
- แจ้งเตือนหน่วยบริการเคลื่อนที่ : เมื่อมีการออกหน่วยฉีดวัคซีนฟรีในชุมชน

7) แอปพลิเคชัน Smart Health ทำให้เทศบาลฯ มีฐานข้อมูลเพื่อดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะยาว ช่วยดูแลด้านสุขภาพอนามัย ด้านโภชนาการ การฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ พัฒนาระบบบริการฟื้นฟูสมรรถภาพของหน่วยบริการให้สามารถจัดบริการ ซ่อมสร้าง เสริม กายอุปกรณ์ ให้ครอบคลุมและตอบสนองต่อความจำเป็นของผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบาง

8) ระบบฐานข้อมูลแผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลเมืองมหาสารคาม ปรากฏใน เว็บไซต์เทศบาลเมืองมหาสารคาม (www.mkm.go.th) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยสืบค้นข้อมูลโครงการที่อยู่ใน แผนพัฒนาท้องถิ่นทุกฉบับ ติดตามสถานะการดำเนินโครงการ แสดงพิสัยของโครงการ รวมทั้ง สามารถเสนอโครงการ/ปัญหาความต้องการผ่านระบบนี้ได้

9) ระบบฐานข้อมูลเทศบาลเมืองมหาสารคาม ปรากฏในเว็บไซต์เทศบาลเมือง มหาสารคาม (www.mkm.go.th) ระบบที่รวบรวมข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลฯ ออกเป็นด้านต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการบริหารงานของผู้บริหารและให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

11. ด้านการศึกษาและพัฒนาคน

เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นศูนย์กลางการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งได้ชื่อว่า เป็นเมือง “ตักสิลานคร” เนื่องจากเป็นที่รวมของสถานศึกษาในระบบโรงเรียนทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ ก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา เป็นจังหวัดที่มีสถานศึกษาเกือบทุกสังกัดกระจายอยู่ใน จังหวัด 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) โรงเรียนอนุบาลมหาสารคาม

- สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม เขต 26

จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย

- (1) โรงเรียนสารคามพิทยาคม
- (2) โรงเรียนผดุงนารี

- สถานศึกษาสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

- (1) มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตมหาสารคาม

- สถานศึกษาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

- (1) วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม

- สถานศึกษาอื่น ๆ ประกอบด้วย

- (1) โรงเรียนอนุบาลกิตติยา (เอกชน)
- (2) โรงเรียนพระกุมารมหาสารคาม (เอกชน)
- (3) โรงเรียนอนุบาลสุกุลรัตน์ (เอกชน)

(4) โรงเรียนอภิลิทธิปัญญา (เอกชน)

- สถานศึกษาสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง ดังนี้

(1) โรงเรียนเทศบาลบูรพาพิทยาคาร

(2) โรงเรียนสาธิตเทศบาลศรีสวัสดิ์วิทยา

(3) โรงเรียนเทศบาลบ้านส่องนางใย

(4) โรงเรียนเทศบาลสามัคคีวิทยา

(5) โรงเรียนสาธิตเทศบาลโพธิ์ศรี

(6) โรงเรียนเทศบาลบ้านค้อ

(7) โรงเรียนเทศบาลบ้านแมด

(8) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม

โรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ทำการเปิดสอนตั้งแต่ระดับก่อนวัยเรียน ถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีครูที่เป็นพนักงานเทศบาลฯ จำนวน 182 คน เป็นชาย จำนวน 44 คน หญิง จำนวน 138 คน และมีนักเรียนจำนวน 3,306 คน ดังนี้

- ก่อนวัยเรียน จำนวน 168 คน

- นักเรียนระดับอนุบาล จำนวน 628 คน

- นักเรียนชั้นประถมศึกษา จำนวน 1,444 คน

- นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย จำนวน 1,066 คน

โรงเรียนที่เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษา ได้แก่

1) โรงเรียนเทศบาลบูรพาพิทยาคาร (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น - ตอนปลาย)

2) โรงเรียนเทศบาลศรีสวัสดิ์วิทยา (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

3) โรงเรียนเทศบาลบ้านส่องนางใย (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

4) โรงเรียนเทศบาลสามัคคีวิทยา (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

5) โรงเรียนเทศบาลบ้านค้อ (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

(ที่มา : กองการศึกษา, 2569)

12. ด้านอัตลักษณ์ท้องถิ่น

เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีตัวตนที่เด่นชัดในฐานะ 'ตักสิลานคร' หรือศูนย์กลางทางการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งส่งผลให้โครงสร้างทางสังคมและเศรษฐกิจถูกขับเคลื่อนด้วยพลังแห่งความรู้ ขณะเดียวกันยังคงรักษาคุณค่าของ “พุทธมณฑลอีสาน” ผ่านวิถีประเพณีต่าง ๆ ผสมผสานความเป็นเมืองสมัยใหม่เข้ากับรากฐานทางวัฒนธรรมอีสานอย่างลงตัว

13. ด้านความเชื่อ ศาสนา จารีตประเพณี วัฒนธรรม

ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ นอกจากนั้นมีการนับถือศาสนาอื่น ๆ เช่น ศาสนาคริสต์ และอิสลาม

ศาสนาคริสต์ มีโบสถ์คริสต์ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. คริสตจักรมหาสารคาม (ทางไป ม.ใหม่ อ.กันทรวิชัย)
2. ศาสนจักรของพระเยซูคริสต์แห่งวิสุทธิชนยุคสุดท้าย (ข้างโรงเรียนเทศบาลสามัคคีวิทยา)
3. โบสถ์แม่พระรักเกียรติดยกขึ้นสวรรค์ (โรงเรียนพระกุมารมหาสารคาม)
4. คริสตจักรนาซารีนมหาสารคาม (ทางไปชุมชนบ้านแมด)

มัสยิด มี 1 แห่ง คือ มัสยิดดนูรุลเอียะห์ซาน มัสยิดกลางจังหวัดมหาสารคาม

13.2 ประเพณีและงานประจำปี

เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ นับถือพุทธศาสนา และส่วนใหญ่เป็นชาวพื้นเมืองอีสานดั้งเดิม ลักษณะวิถีชีวิตเป็นผู้ยึดถือขนบธรรมเนียมประเพณี โอบอ้อมอารี และจะให้ความร่วมมือในการจัดงานประเพณีที่เทศบาลได้จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำทุกปี ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ มีดังนี้

1) งานวันขึ้นปีใหม่ในวันขึ้นปีใหม่ของทุกปี ประชาชนนิยมทำบุญตักบาตร เพื่อเป็นสิริมงคลในการเริ่มต้นปีใหม่ ตลอดจนขอพรปีใหม่จากผู้อาวุโสและพระเถระในท้องถิ่น ดังนั้น เทศบาลเมืองมหาสารคามจึงจัดให้มีประเพณีทำบุญตักบาตรในวันขึ้นปีใหม่ขึ้นเป็นประจำทุกปี

2) งานบุญเบิกฟ้าและกาชาดถือว่าเป็นงานบุญศักดิ์สิทธิ์จัดขึ้นเพื่อฉลองต้นฤดูการ ทำนาในวันขึ้น 3 ค่ำ เดือน 3 (ประมาณเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี) ใช้บริเวณหน้าศาลากลางเดิม (ถนนนครสวรรค์ช่วงหน้าตลาดถึงหน้าโรงเรียนสารคามพิทยาคม ถนนผดุงวิถีนวนช่วงวงเวียนหอ นาฬิกาถึงสี่แยกพระเจริญราชเดช) เป็นสถานที่จัดงานเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นบ้าน มีการแสดงการเล่นพื้นบ้าน และการออกร้านของส่วนราชการต่าง ๆ ผู้มาเที่ยวชมงาน มีทั้งประชาชนในเขตเทศบาลฯ เขตอำเภอรอบนอกและจังหวัดใกล้เคียง

3) งานประเพณีสงกรานต์เป็นประเพณีที่ได้รับการสืบสานและอนุรักษ์กันมายาวนาน มีคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม บ่งบอกถึงวิถีชีวิตและสังคมไทยที่ยึดมั่นในศาสนา คุณธรรม จริยธรรมรวมถึงการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข *สงกรานต์* หมายถึง ก้าวขึ้น ย่างขึ้น หรือ การย้ายที่ คือ พระอาทิตย์ ย่างขึ้นสู่ราศีใหม่ หมายถึง วันขึ้นปีใหม่ ซึ่งอยู่ในช่วงวันที่ 13, 14 และ 15 เมษายน ของทุกปีซึ่งวันสงกรานต์นั้น วันที่ 13 เมษายน เรียกว่า “วันมหาสงกรานต์” สำหรับ วันที่ 14 เป็นวันเนา และวันที่ 15 เป็นวันเถลิงศกของจุลศักราช

4) งานประเพณีบุญบั้งไฟเป็นประเพณีที่เกิดจากความคิด ความเชื่ออันเกี่ยวกับวิถีแห่งพื้นฐานชีวิต และการทำมาหากินของชาวอีสาน ที่แสดงออกถึงความเคารพนับถือต่อเทวดาหรือพญาแถน โดยการจุดบูชาบั้งไฟเพื่อขอประทานฝนให้ตกต้องตามฤดูกาล

5) งานแห่เทียนเข้าพรรษาเป็นงานบุญประเพณีวัน ขึ้น 15 ค่ำ เดือน 8 โดยเทศบาลเมืองมหาสารคามร่วมกับประชาชนในชุมชน ทั้ง 30 ชุมชน ร่วมทำกิจกรรมโดยนำเทียนไปถวายวัดที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อถวายปัจจัยไทยทาน แด่พระภิกษุสงฆ์ในการจำพรรษาตลอดฤดูเข้าพรรษา ซึ่งสร้างความสามัคคีของคนในชุมชน ตลอดจนเพื่อการอนุรักษ์วัฒนธรรมของท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป

6) งานประเพณีลอยกระทงเป็นประเพณีสำคัญวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 มี ขบวนแห่กระทงใหญ่และนางนพมาศของชุมชนต่าง ๆ ซึ่งสร้างความสามัคคีของชุมชนในเขตเทศบาล ตลอดจนเพื่อการอนุรักษ์วัฒนธรรมของท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป

14. ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

14.1 ฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น

ที่	ชื่อ - สกุล	ชื่อเรื่อง	ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น
1	นางสมปอง มะโรงรัตน์	ปลูกผักปลอดสารพิษ	เกษตรกรรม
2	นางลำไย อาสนาทิพย์	เลี้ยงไก่พื้นบ้าน	เกษตรกรรม
3	นายยุทธนา สุขประเสริฐ	เกษตรผสมผสาน	เกษตรกรรม
4	นางอนงค์ ไชยบุรี	การทอเสื่อกก	หัตถกรรม
5	นางกรรณิการ์ อุทัยพิศ	การทอเสื่อกก	หัตถกรรม
6	นางบังอร อินทเรืองศรี	การทอเสื่อกก	หัตถกรรม
7	นายบุตดา บริหาร	เครื่องจักสาน	หัตถกรรม
8	นางสาวรัศมี วุฒิพันธ์	เหรียญโปรยทาน	หัตถกรรม
9	นายทองสุข ชนะบุญ	ปุ๋ยชีวภาพอัดเม็ด	การจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อม
10	นางบุตดา แสนพินิจ	ปุ๋ยชีวภาพอัดเม็ด	การจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อม
11	นางสาววันดี สำเร็จวิทย์	หมอนวดแผนไทย	การแพทย์ไทย
12	นายประสิทธิ์ ปาละอินทร์	การแกะสลักลายไทย	ศิลปกรรม

(ที่มา : ฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น โดย กองการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม)

14.2 ภาษาถิ่น

ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามมีลักษณะเป็น สังคมพหุภาษา (Multilingualism) :
 ภาษาไทยมาตรฐาน : ใช้ในส่วนราชการ การศึกษา และการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ
 ภาษาอีสาน : ใช้เป็นภาษาสื่อสารหลัก ในตลาดและชุมชน
 ภาษาอังกฤษ/ภาษาที่สาม : พบการใช้มากขึ้นในเขตสถานศึกษาและย่านเศรษฐกิจเนื่องจากเป็นเมือง
 การศึกษา

15. ด้านสาธารณสุข

15.1 ข้อมูลโรงพยาบาลที่อยู่ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

โรงพยาบาลในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีจำนวน 3 แห่ง ได้แก่

(1) โรงพยาบาลมหาสารคาม เตียงคนไข้ จำนวน 580 เตียง

ที่ตั้ง : 168 ถนนผดุงวิทย์ ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
44000 โทรศัพท์ : 0-4371-1750-4
E-mail : prmskh2@gmail.com

ผู้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในรอบปี 2566 จำนวน 190,128 คน
แบ่งเป็น ผู้ป่วยใน 39,926 คน ผู้ป่วยนอก 150,202 คน

ผู้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในรอบปี 2567 จำนวน 196,212 คน
แบ่งเป็น ผู้ป่วยใน 39,977 คน ผู้ป่วยนอก 156,235 คน

ผู้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในรอบปี 2568 จำนวน 194,203 คน
แบ่งเป็น ผู้ป่วยใน 38,613 คน ผู้ป่วยนอก 155,590 คน
(ที่มา : โรงพยาบาลมหาสารคาม, 2569)

(2) โรงพยาบาลสุทธาเวช เตียงคนไข้ จำนวน 137 เตียง

ที่ตั้ง : 79/99 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
44000
โทรศัพท์ : 0-4302-1021
E-mail : Suddhavej@msu.ac.th

ผู้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในรอบปี 2566 จำนวน 154,170 คน
แบ่งเป็น ผู้ป่วยใน 6,318 คน ผู้ป่วยนอก 147,852 คน

ผู้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในรอบปี 2567 จำนวน 176,891 คน
แบ่งเป็น ผู้ป่วยใน 6,787 คน ผู้ป่วยนอก 170,104 คน

ผู้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในรอบปี 2568 จำนวน 174,999 คน
แบ่งเป็น ผู้ป่วยใน 6,793 คน ผู้ป่วยนอก 168,206 คน
(ที่มา : โรงพยาบาลสุทธาเวช, 2569)

(3) โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล เตียงคนไข้ จำนวน 50 เตียง

ที่ตั้ง : 112 ถนนเทศบาลอาษา ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
44000
โทรศัพท์ : 0-4372-3669 ต่อ 1110

ผู้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในรอบปี 2566 จำนวน 42,476 คน
แบ่งเป็น ผู้ป่วยใน 3,125 คน ผู้ป่วยนอก 39,351 คน

ผู้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในรอบปี 2567 จำนวน 40,862 คน
แบ่งเป็น ผู้ป่วยใน 2,725 คน ผู้ป่วยนอก 38,137 คน

ผู้เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในรอบปี 2568 จำนวน 42,102 คน
แบ่งเป็น ผู้ป่วยใน 2,595 คน ผู้ป่วยนอก 39,507 คน

(ที่มา : โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล, 2569)

15.2 ข้อมูลศูนย์บริการสาธารณสุขและคลินิกเอกชนที่อยู่ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

- ศูนย์บริการสาธารณสุข มีจำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- 1) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองมหาสารคาม (ศูนย์บูรพา)
- 2) ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสามัคคี
- 3) ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองบ้านส่องนางใย
- 4) ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองราชภัฏศรีสวัสดิ์
- 5) ศูนย์บริการทางการแพทย์ศรีสวัสดิ์

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, 2569)

- คลินิกเอกชน มีจำนวน 90 แห่ง ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|---------------|
| 1) คลินิกทันตกรรม (ทำฟัน) | จำนวน 24 แห่ง |
| 2) คลินิกเวชกรรมทั่วไปและเฉพาะทาง | จำนวน 23 แห่ง |
| 3) คลินิกเวชกรรมความงามและผิวหนัง | จำนวน 10 แห่ง |
| 4) คลินิกเฉพาะทางโรคไตและไตเทียม | จำนวน 2 แห่ง |
| 5) คลินิกเฉพาะทางด้านจักษุ (ตา) | จำนวน 2 แห่ง |
| 6) คลินิกเฉพาะทางด้านรังสี | จำนวน 5 แห่ง |
| / เทคนิคการแพทย์ (แล็บ) | |
| 7) คลินิกกายภาพบำบัด | จำนวน 3 แห่ง |
| 8) คลินิกการแพทย์แผนไทย | จำนวน 2 แห่ง |
| / แผนไทยประยุกต์ | |
| 9) สหคลินิก | จำนวน 2 แห่ง |
| 10) คลินิกทั่วไป | จำนวน 17 แห่ง |

(ที่มา : เว็บไซต์สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
www.reghosp.nhso.go.th , 2569)

15.3 ข้อมูลบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม (ศูนย์บริการทางแพทย์บูรพา)

(1) พยาบาล	จำนวน 6 คน
(2) นักกายภาพ	จำนวน 2 คน
(3) นักวิชาการสาธารณสุข	จำนวน 2 คน
(4) แพทย์แผนไทย	จำนวน 2 คน
(5) อสม.	จำนวน 306 คน

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, 2569)

16. ด้านสังคมสงเคราะห์

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างรากฐานทางสังคมที่เข้มแข็ง โดยยึดถือภารกิจด้านการสังคมสงเคราะห์เป็นกลไกหลักในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เพื่อลดช่องว่างทางสังคมและสร้างหลักประกันให้กลุ่มเปราะบาง ทั้งผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้เข้าถึงสิทธิและสวัสดิการขั้นพื้นฐานอย่างมีศักดิ์ศรี นำไปสู่การเป็นเมืองแห่งความสุขที่ไม่มีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลัง โดยได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1) โครงการดูแลผู้ป่วยถึงบ้านด้วยใจห่วงใยและเอื้ออาทรคนมหาสารคามไม่ทอดทิ้งกัน

การเยี่ยมบ้านเป็นบริการเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับภาวะสุขภาพ รูปแบบการเยี่ยมบ้านขึ้นอยู่กับบริบทของพื้นที่เพื่อสร้างคุณค่างานเยี่ยมบ้าน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของงานปฐมนิเทศให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย ผู้สูงอายุ ผู้พิการ/ด้อยโอกาส/ทุพพลภาพ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้ติดยาเสพติด และผู้ป่วยจิตเวช ร้อยละ 90 ของโครงการได้รับการบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐานตามเกณฑ์มาตรฐาน

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, 2569)

2) โครงการป้องกันและกำจัดโรคพิษสุนัขบ้า

การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้แก่สุนัขและแมว โดยดำเนินการเชิงรุก ทั้งให้บริการออกหน่วยเคลื่อนที่ตามชุมชนต่าง ๆ ครอบคลุมทั้ง 32 ชุมชน ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, 2569)

3) โครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ

เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลในการจ่ายเงินสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้ง 32 ชุมชน ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

สถิติรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

พ.ศ.2567 (คน)	พ.ศ.2568 (คน)	พ.ศ.2569 (คน)
5,043	5,257	5,358

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม, 2569)

- 4) โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการทางสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ เพื่อสงเคราะห์คนพิการ หรือทุพพลภาพที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ให้มีคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

สถิติรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ

พ.ศ.2567 (คน)	พ.ศ.2568 (คน)	พ.ศ.2569 (คน)
786	850	872

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม, 2569)

- 5) โครงการเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เพื่อให้ผู้ติดเชื้อเอดส์มีกำลังใจ มีรายได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

สถิติรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

พ.ศ.2567 (คน)	พ.ศ.2568 (คน)	พ.ศ.2569 (คน)
54	54	53

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม, 2569)

- 6) กองทุน กองบุญ เอื้ออาทร

ปัจจุบันจังหวัดมหาสารคาม มีผู้สูงอายุมากกว่า 5,000 คน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ปัญหาที่ตามมา เช่น สุขภาพ ที่อยู่อาศัย ความยากจน เป็นต้น เทศบาลเมืองมหาสารคาม จึงได้ร่วมกับ กองทุนหลักประกันสุขภาพเทศบาลเมืองมหาสารคาม และศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองจัดทำระบบการดูแลผู้สูงอายุ ระยะเวลาทั้งการตรวจสุขภาพ การติดตามเยี่ยมบ้าน การรักษา การให้คำแนะนำดูแล สุขภาพ และการออกกำลังกาย รวมถึงการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อดูแลผู้สูงอายุและปัญหาข้อจำกัด ด้านงบประมาณ จึงนำไปสู่แนวความคิดการจัดตั้ง “กองทุน กองบุญ เอื้ออาทร” โดยได้แต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ เป็นตัวแทนจากหลายภาคส่วน เข้ามาร่วมดูแลทั้งกำหนดแนวทางช่วยเหลือ และพิจารณาอนุมัติงบประมาณ เพื่อนำเงินบริจาคไปใช้ในการปรับปรุง ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้กับผู้สูงอายุที่ยากจน

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, 2569)

7) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุชีวิต

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคม “สังคมสูงวัย” มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 จากสถิติข้อมูลประชากรพบว่าประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนสูงขึ้น ซึ่งสังคมไทยจะกลายเป็น “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” เทศบาลเมืองมหาสารคามได้ตระหนักและเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นปูนียบุคคลและเป็นคลังสมองของท้องถิ่น จึงได้จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “โรงเรียนผู้สูงอายุชีวิต” (ผชช.) โดยที่ทำการตั้งอยู่ ณ ศูนย์อาเซียน โรงเรียนเทศบาลสามัคคีวิทยา

แนวความคิดการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุนี้นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี ลดการถูกทอดทิ้งจากลูกหลาน ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เกิดความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน และนำไปสู่การช่วยเหลือสังคมในกิจกรรมอื่น ๆ

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, 2569)

17. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

17.1 ข้อมูลจุดติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 100 จุด และติดตั้งกล้องวงจรปิด ชุมชนดักกลีลา 1 เพิ่มเติม (จำนวน 16 ตัว) ดังนี้

จุดที่ 1 ปากซอยนครสวรรค์ ซ. 2/2	จุดที่ 2 จากปากซอย 2/4 ประมาณ 60 เมตร
จุดที่ 3 ปากซอยนครสวรรค์ ซ. 2/6	จุดที่ 4 ปากซอยนครสวรรค์ ซ. 2/8
จุดที่ 5 ปากซอยนครสวรรค์ ซ. 2/10	จุดที่ 6 ปากซอย 2/12
จุดที่ 7 ซอย 2 ข้างกำแพงราชภัฏ	จุดที่ 8 สี่แยกศาลพระพรหม 2/4
จุดที่ 9 สี่แยก ซ. 2/8	จุดที่ 10 สี่แยก ซ. 2/10
จุดที่ 11 หน้าหอบุญจันทร์ทางไปบ้านพัก อ.ราชฯ	จุดที่ 12 สี่แยกสระบัว ซ. 2/4 ตัด ซ. 2/12
จุดที่ 13 สามแยก ซ. 2/4 (หอชนโอ)	จุดที่ 14 ศาลา SML ซ. 2/4
จุดที่ 15 สี่แยกท้ายซอย 2/4	จุดที่ 16 สี่แยกตัดใหม่ ซ. 2/4

(ที่มา : ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ, 2569)

18. ด้านยาเสพติด

ด้วยเทศบาลเมืองมหาสารคาม เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างสังคมที่เข้มแข็ง และปลอดภัย อย่างยั่งยืน โดยตระหนักดีว่าปัญหาเสพติดเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ และเศรษฐกิจในท้องถิ่น จึงมุ่งเน้นการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อเฝ้าระวัง ป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างเป็นระบบ ภายใต้กรอบนโยบายที่ยึดถือเอาสวัสดิภาพของประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเติบโตของเด็กและเยาวชนในเขตพื้นที่อย่างสูงสุด โดยได้ดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลและมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. การอบรมผู้ประสานพลังแผ่นดิน 25 ตำบลประรด เป้าหมายประกอบด้วย คณะกรรมการชุมชน 7 คน อ.ส.ม. 5 คน ประชาชน 3 คน ดำเนินการอบรม จำนวน 3 วัน ๆ ละ 11 ชุมชน วันสุดท้าย 10 ชุมชนการขับเคลื่อนการดำเนินงานหลังจากการอบรมกลุ่มเป้าหมาย ในเรื่อง ดังนี้

1) กองทุนแม่ของแผ่นดินมีแนวทางการดำเนินงานในการขับเคลื่อนกองทุนแม่ของแผ่นดินโดยการหากิจกรรมเพิ่มทุนกองทุนแม่ฯ ที่มีอยู่ให้คงอยู่จากเดิม เช่น วิธีการทอดผ้าป่า และนำเงินที่ได้จากการระดมทุนไปใช้จ่ายในกิจกรรมด้านยาเสพติด ชุมชนกองทุนแม่ของแผ่นดินต้องดำเนินการให้เงินกองทุนคงอยู่และนำเงินไปใช้ให้เกิดประโยชน์ด้านการแก้ไขปัญหายาเสพติด การตรวจสุขภาพกองทุนแม่ของแผ่นดิน กองสวัสดิการสังคม จะดำเนินการลงพื้นที่ตรวจกองทุนแม่ของแผ่นดินในห้วงเดือนมีนาคม 2569 ทั้ง 24 กองทุนให้แล้วเสร็จทุกกองทุน

2) การตรวจคัดกรองและการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด แนวทางการบำบัดผู้ป่วยยาเสพติด ในชุมชนมีคลินิกกลุ่มสีเขียว สีส้ม และสีแดง มีสถานที่บำบัดที่โรงพยาบาลมหาสารคามในเบื้องต้น ชุมชน จะค้นหาผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติด เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการบำบัดรักษา โดยสามารถติดต่อที่กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองมหาสารคามได้เพื่อจะได้ส่งบำบัดต่อที่โรงพยาบาลมหาสารคาม

3) การขับเคลื่อนระบบ CBTX การบำบัดรักษาผู้ป่วยยาเสพติดในชุมชนด้วยวิธีการชุมชนบำบัด โดยใช้ศักยภาพและความร่วมมือของคนในชุมชน กองสวัสดิการสังคมจะได้ดำเนินการขับเคลื่อน ในห้วงเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน 2569 ต่อไป

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม, 2569)

19. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เทศบาลเมืองมหาสารคามมีฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง เกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์และบุคลากรในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สถานีดับเพลิง จำนวน 2 สถานี

1.1 สถานีดับเพลิงศูนย์สุริยา สถานีที่ตั้งอยู่ที่ 27 ถนนผังเมืองบัญชา ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เบอร์โทรศัพท์ 043-711-509 , 199

1.2 สถานีดับเพลิงย่อยเลิงน้ำจั้น สถานีที่ตั้งอยู่ที่ 182 ถนนจุฑางกูร ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เบอร์โทรศัพท์ 043-020-233

2. บุคลากรในการปฏิบัติงานของฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 42 คน

3. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ศูนย์ อปพร. เทศบาลเมืองมหาสารคาม
จำนวน 714 นาย

4. ยานพาหนะในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย

4.1 รถยนต์ดับเพลิง จำนวน 4 คัน แยกเป็น

- ขนาดบรรจุน้ำ จำนวน 2,000 ลิตร จำนวน 1 คัน
- ขนาดบรรจุน้ำ จำนวน 3,000 ลิตร จำนวน 1 คัน
- ขนาดบรรจุน้ำ จำนวน 6,000 ลิตร จำนวน 2 คัน

4.2 รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง จำนวน 4 คัน แยกเป็น

- ขนาดบรรจุน้ำ จำนวน 10,000 ลิตร จำนวน 1 คัน
- ขนาดบรรจุน้ำ จำนวน 8,000 ลิตร จำนวน 1 คัน

	- ขนาดบรรจุน้ำ	จำนวน 7,000 ลิตร	จำนวน 2 คัน
	4.3 รถยนต์ดับเพลิงกระเช้ากู้ภัยพร้อมกระเช้า	สูง 18 เมตร	จำนวน 1 คัน
	4.4 รถยนต์กู้ภัยอเนกประสงค์ขนาดกลาง		จำนวน 1 คัน
	4.5 รถยนต์ไฟฟ้าส่องสว่างพร้อมเสาสูง		จำนวน 1 คัน
	4.6 รถยนต์ตรวจการณ์		จำนวน 2 คัน
	4.7 รถจักรยานยนต์ตรวจการณ์		จำนวน 2 คัน
	5. วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย		
	5.1 ชุดผจญเพลิงพร้อมชุด SCBA		จำนวน 20 ชุด
	5.2 เรือท้องแบนพร้อมเครื่องยนต์		จำนวน 1 ลำ
	5.3 เครื่องสูบน้ำ		จำนวน 30 เครื่อง
แยกเป็น	- เครื่องสูบน้ำดับเพลิงชนิดหาคู		จำนวน 1 เครื่อง
	- เครื่องสูบน้ำ ขนาด 3 นิ้ว		จำนวน 15 เครื่อง
	- เครื่องสูบน้ำค่ออ่อน ขนาด 4 นิ้ว		จำนวน 3 เครื่อง
	- เครื่องสูบน้ำคูโบต้า ขนาด 4 , 6 นิ้ว		จำนวน 6 เครื่อง
	- เครื่องสูบน้ำ ขนาด 8 นิ้ว		จำนวน 3 เครื่อง
	- เครื่องสูบน้ำ ขนาด 10 นิ้ว		จำนวน 2 เครื่อง
	5.4 เลื่อยโซ่ยนต์		จำนวน 7 เครื่อง
	5.5 วิทยุสื่อสาร		จำนวน 46 เครื่อง
แยกเป็น	- วิทยุสื่อสารชนิดมือถือ		จำนวน 30 เครื่อง
	- วิทยุสื่อสารประจำที่		จำนวน 4 เครื่อง
	- วิทยุสื่อสารประจำรถยนต์		จำนวน 12 เครื่อง
	5.6 ถังดับเพลิงขั้นต้น ชนิดมือถือ		จำนวน 100 ถัง
	6. การปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2568)		
	6.1 ในรอบปีที่ผ่านมา มีการปฏิบัติหน้าที่		จำนวน 2,365 ครั้ง
	6.2 ในรอบปีที่ผ่านมา มีการฝึกซ้อมฯ		จำนวน 145 ครั้ง แยกเป็น
	- ฝึกซ้อมแผนประจำสัปดาห์		จำนวน 63 ครั้ง
	- ฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ		จำนวน 82 ครั้ง

(ที่มา : ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2569)

20. ด้านองค์กรภาคประชาสังคมและองค์กรจัดตั้งเพื่อการพัฒนาชุมชน

เทศบาลเมืองมหาสารคามเล็งเห็นความสำคัญของการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นผ่านกลไก การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างเมืองที่เข้มแข็ง

และยั่งยืน องค์การภาคประชาสังคมและกลุ่มองค์กรจัดตั้งต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ จึงเปรียบเสมือนฟันเฟืองหลักที่ช่วยสะท้อนปัญหา ความต้องการ และร่วมผลักดันนโยบายสาธารณะให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง เช่น คณะกรรมการชุมชนทั้ง 32 ชุมชน ที่มาจากการเลือกโดยประชาชนในชุมชน ทำหน้าที่ประสานงานและจัดทำแผนชุมชน, กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 306 คน มีบทบาทสูงในการขับเคลื่อนงาน ด้านสุขภาพและฐานข้อมูลครัวเรือน อีกทั้งยังมีกลุ่มชมรมต่าง 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

21. ด้านการไฟฟ้าและแสงสว่าง

21.1 ข้อมูลจำนวนไฟฟ้าสาธารณะภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ไฟฟ้าสาธารณะ ไฟฟ้าส่องสว่าง มีจำนวนประมาณ 6,921 จุด โดยกระจายตัวหนาแน่น ตามแนวถนนสายหลัก เช่น ถนนนครสวรรค์ ถนนผดุงวิทย์ และถนนมหาชัยดำริห์ และมีการกระจายครอบคลุมในพื้นที่ชุมชนและชอยย่อย

21.2 ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าภายในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม ปี พ.ศ. 2566 – 2568

จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในอำเภอเมืองมหาสารคาม ในรอบปี 2566 จำนวน 61,400 ราย
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในอำเภอเมืองมหาสารคาม ในรอบปี 2567 จำนวน 61,002 ราย
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในอำเภอเมืองมหาสารคาม ในรอบปี 2568 จำนวน 61,383 ราย

(ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม, 2569)

22. ด้านการบริหารจัดการบ่อบำบัดน้ำเสีย

1. ระบบรวบรวมน้ำเสีย

1.1) ระบบท่อรวบรวมน้ำเสียแบบไหลตามแรงโน้มถ่วง (Gravity Pipe) โดยเป็นแบบท่อรวม (Combined Sewer System) ซึ่งรับทั้งน้ำเสียและระบายน้ำฝนได้ด้วย

1.2) สถานีสูบน้ำเสีย ระบบสูบน้ำเสีย (P1) ตั้งอยู่ลำห้วยกุดนางใยในพื้นที่ชุมชนอภิสิทธิ์ 1 ติดกับหมู่บ้านมั่นคง บริเวณด้านหลังวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม รับน้ำเสียจากท่อ

รวบรวมน้ำเสียชุมชน แล้วสูบส่งน้ำเสียทั้งหมดผ่านไปตามท่อส่งน้ำเสียแรงดัน ซึ่งภายในสถานีประกอบด้วยเครื่องจักรกลหนัก ได้แก่ เครื่องดักขยะอัตโนมัติ 2 เครื่อง และเครื่องสูบน้ำขนาดใหญ่ 4 ตัว เป็นปั๊มจุ่ม กำลัง 60 KW อัตราการสูบ 459 ลบ.ม./ชม.

2. ระบบบำบัดน้ำเสีย เป็นระบบบ่อบำบัดหรือบ่อปรับเสถียร (Stabilization Ponds) มีความเหมาะสมทั้งในส่วนของค่าใช้จ่ายในการลงทุนและการก่อสร้างระบบ การบำรุงรักษาและค่าดำเนินการ มีขีดความสามารถรองรับน้ำเสียจากชุมชนได้ 4,200 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน ตั้งอยู่ที่ชุมชนอุทัยทิศ 1

(ที่มา : งานควบคุมและตรวจสอบบำบัดน้ำเสีย ฝ่ายช่างสุขาภิบาล ส่วนการโยธา สำนักช่าง, 2569)

23. ด้านการบริหารจัดการขยะ

23.1 ระบบบันทึกข้อมูลขยะมูลฝอยประจำปีและรายเดือน

ใช้ระบบสารสนเทศด้านการจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ใช้บันทึกข้อมูลขยะมูลฝอยประจำปีและรายเดือน เพื่อวางแผนจัดการขยะ ข้อมูลประกอบด้วยปริมาณขยะที่เก็บขนได้, การคัดแยก, และการจัดการขยะ ในครัวเรือน โดยมีการกรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์ <https://waste.dla.go.th/> โดยใช้บัญชีผู้ใช้งานของ อปท. ประกอบด้วย มฝ.1 คือ ข้อมูลพื้นฐานด้านขยะมูลฝอย (ปริมาณขยะ, การเก็บขน, การกำจัด) และ มฝ.2: รายงานผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยประจำปี

23.2 การดำเนินการจัดตั้งธนาคารขยะ

กระทรวงมหาดไทย ขับเคลื่อนโครงการจัดตั้งธนาคารขยะ (Recyclable Waste Bank) 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 ธนาคารขยะ เทศบาลเมืองมหาสารคามจัดตั้งธนาคารขยะชื่อ “ธนาคารขยะคุ้มครองชีวิต” จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ปัจจุบันมีสมาชิก จำนวน 1,500 ครัวเรือน

23.3 พื้นที่จัดเก็บขยะมูลฝอยครอบคลุมเทศบาลเมืองมหาสารคาม

- มีพื้นที่ 24.14 ตารางกิโลเมตร แบ่งเป็นชุมชนจำนวน 32 ชุมชน
- มีจำนวนครัวเรือน 22,104 ครัวเรือน จำนวนประชากร 42,459 คน
- ปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามเฉลี่ย 54.03 ตันต่อวัน
- อัตราการเกิดมูลฝอยเฉลี่ย 0.8 กิโลกรัมต่อคนต่อวัน
- ปริมาณขยะที่นำส่งกำจัด 45.67 ตัน/วัน

23.4 การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย

1) กำหนดจุดวางไว้ริมถนนหน้าที่พักอาศัย สถานที่ทำงาน วางเป็นระยะ ๆ ตามปริมาณขยะมูลฝอยตลอดจนตามความเหมาะสมของสภาพพื้นที่นั้น ๆ โดยให้ประชาชนนำขยะมูลฝอยมาทิ้งพักไว้ในภาชนะรองรับมูลฝอย รอรถเก็บขนขยะมูลฝอยเทศบาลเมืองมหาสารคาม เก็บขนเพื่อนำไปกำจัดที่สถานที่กำจัดขยะมูลฝอยต่อไป

2) ถนนปลอดถังขยะ หรือถังทิ้งนัดเก็บ โดยให้ประชาชนดำเนินการคัดแยกขยะ ในครัวเรือน แล้วนำขยะที่จะทิ้งรวบรวมใส่ถุงดำหรือภาชนะขนาดเล็กที่มีขนาดพอเหมาะกับขยะที่เกิดขึ้น ในครัวเรือน จากนั้นนำมาวางไว้หน้าบ้าน/อาคาร ตามเวลานัดเก็บของเทศบาลฯ ต่อไป ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีจำนวน 23 แห่ง

23.5 จำนวนรถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขนขยะมูลฝอย มีทั้งหมด 23 คัน ดังนี้ เก็บขยะมูลฝอยทั่วไป

- | | |
|--|-------------|
| 1. รถบรรทุกขยะแบบอัดท้าย ขนาด 5 ลูกบาศก์เมตร | จำนวน 6 คัน |
| 2. รถบรรทุกขยะแบบอัดท้าย ขนาด 12 ลูกบาศก์เมตร | จำนวน 5 คัน |
| 3. รถบรรทุกขยะแบบอัดท้าย ขนาด 10 ลูกบาศก์เมตร | จำนวน 6 คัน |
| 4. รถบรรทุกถังขยะแบบคอนเทนเนอร์ ขนาดความจุถึง 4 ลูกบาศก์เมตร | จำนวน 3 คัน |
| (ปัจจุบันชำรุดไม่ได้ใช้งาน 2 คัน) | |

เก็บขยะชิ้นใหญ่/กิ่งไม้/เศษวัสดุ/สนับสนุนภารกิจอื่นๆ

- | | |
|--|-------------|
| 5. รถบรรทุกขยะ เปิดข้างเทท้าย ขนาด 10 ลูกบาศก์เมตร | จำนวน 1 คัน |
| (รอจำหน่าย) | |
| 6. รถบรรทุกขยะ เปิดข้างเทท้าย ขนาด 4 ลูกบาศก์เมตร | จำนวน 3 คัน |
| 7. รถกระบะเสริมคอก ขนาดความจุ 2 ลูกบาศก์เมตร | จำนวน 2 คัน |

พนักงานเก็บขนมูลฝอย จำนวน 66 คน แบ่งเป็น

- พนักงานขับรถยนต์ จำนวน 17 คน
- เจ้าหน้าที่ประจำรถ จำนวน 49 คน

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, 2569)

23.6 โครงการกำจัดและแปรรูปมูลฝอยเป็นพลังงานไฟฟ้า

ปัจจุบันเทศบาลเมืองมหาสารคามมีโครงการ “กำจัดและแปรรูปมูลฝอยเป็นพลังงานไฟฟ้า” ซึ่งดำเนินการโดยภาคเอกชน (บริษัท มหาสารคาม พาวเวอร์ จำกัด) ภายใต้อาณัติความร่วมมือกับทางเทศบาลฯ เพื่อแก้ไขปัญหาขยะสะสมในพื้นที่

ข้อมูลทางเทคนิคและสถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้ง : 333 ม.6 บ้านหนองปลิง ตำบลหนองปลิง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44000 ขนาดเนื้อที่ดำเนินโครงการประมาณ 100 ไร่ 0 งาน 45.30 ตารางวา

ขนาดกำลังการผลิตติดตั้ง : ขนาดกำลังการผลิตติดตั้ง 9.900 เมกะวัตต์ (ปริมาณขายไฟฟ้าให้การไฟฟ้าฯ 8.000 เมกะวัตต์ / ใช้เองภายในพื้นที่โครงการ 1.900 เมกะวัตต์)

เทคโนโลยี : ใช้การแปรรูปมูลฝอยเป็นเชื้อเพลิงขยะ (RDF) และนำไปผ่านกระบวนการเผาไหม้เพื่อผลิตไฟฟ้า พร้อมระบบจัดการมลพิษทางอากาศและระบบควบคุมเตาเผาที่ทันสมัย

(ที่มา : www.mahasarakhampower.com, 2569)

24. ตลาด/โรงฆ่าสัตว์

24.1 ข้อมูลตลาดภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ลำดับ	ชื่อตลาด	เวลาทำการ	จำนวนแผง	ที่ตั้ง
1	ตลาดโต้รุ่งเทศบาลเมืองมหาสารคาม (อปท.ดำเนินการเอง)	12.00 - 23.00 น.	117	ถ.ผังเมืองบัญชา
2	ตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม (อปท.ดำเนินการเอง)	02.00 - 19.00 น.	426	341/18 ถ.นครสวรรค์
3	มาลินพลาซ่า (เอกชนดำเนินการ)	10.00 - 21.00 น.	40	69/8 ถ.นครสวรรค์
4	ตลาดวังยาว มาร์เก็ต (เอกชนดำเนินการ)	15.00 - 23.00 น.	50	ถ.ถีนานนท์
5	ตลาดหมู่บ้านสุทธฤดี (เอกชนดำเนินการ)	07.00 - 15.00 น.	76	ถ.เฉลิมพระเกียรติ ร.9
6	ตลาดไนท์เสริมไทยคอมเพล็กซ์ (เอกชนดำเนินการ)	13.00 - 21.00 น.	41	ถ.นครสวรรค์
7	ตลาดไนท์เทคนิค (เอกชนดำเนินการ)	17.00 - 21.30 น.	ประมาณ 335 แผง	ถ.ศรีสวัสดิ์ดำเนิน
8	ตลาดห้าแยก (อปท.ดำเนินการเอง)	06.00 - 24.00 น.	ประมาณ 19 แผง	ถ.นครสวรรค์
9	ตลาดเอ็กซ์โปพลาซ่า (เอกชนดำเนินการ)	10.00 - 21.00 น.	84	ถ.ผังเมืองบัญชา

24.2 ข้อมูลโรงฆ่าสัตว์เทศบาลเมืองมหาสารคาม

- เปิดให้บริการเมื่อ พ.ศ.2548
- ที่อยู่ 22 ถนนจุฑาธุช ซอย 2 ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

44000

- ประเภท/ชนิดสัตว์ที่ใช้บริการ คือ สุกร
- กำลังการผลิตเฉลี่ย ประมาณ 30-50 ตัว/วัน

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองคลัง, 2569)

25. ด้านแหล่งน้ำ การประปา และการบริหารจัดการน้ำ

25.1 ข้อมูลแหล่งน้ำภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ลำดับ	ชื่อแหล่งน้ำ	ชุมชน	ปริมาตร (ลบ.ม.)
1	หนองผักบุ้ง	ชุมชนเครือวัลย์ 2	11,228
2	หนองอีเก้ง	ชุมชนอุทัยทิศ 3	52,800
3	หนองบอน	ชุมชนเครือวัลย์ 2	22,400
4	หนองกระทุ่ม	ชุมชนโพธิ์ศรี 1	192,000
5	หนองข่า	ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 1	-
6	หนองบักกิ้ง	ชุมชนศรีสวัสดิ์ 3	3,800
7	หนองเลิงน้ำจั้น	ชุมชนธัญญา 1	28,800
8	หนองหอย	ชุมชนโพธิ์ศรี 1	8,000
9	หนองบัวแดง	ชุมชนสามัคคี 2	28,800
10	ลำห้วยคเคาง	ไหลผ่านหลายชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม เริ่มต้นจากแก่งเลิงจาน สิ้นสุดเขตเทศบาลฯ บริเวณชุมชนบ้านแมด	128,000
11	คลองสมถวิล	ใจกลางเมืองมหาสารคามเริ่มต้นจากกุดนางไย ถึง ช.ริมคลองสมถวิล 47	-
12	ลำห้วยนางไย	ชุมชนอภิสิทธิ์ 1, ชุมชนอุทัยทิศ 2	-

(ที่มา : งานควบคุมและตรวจสอบบำบัดน้ำเสีย ฝ่ายช่างสุขาภิบาล ส่วนการโยธา สำนักช่างและระบบฐานข้อมูลเทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2569)

25.2 ข้อมูลการใช้น้ำประปาภายในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม ปี พ.ศ. 2566 – 2568

จำนวนผู้ใช้น้ำในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม (หน่วย : ราย)

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568
26,880	27,548	28,577

ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้ (หน่วย : ลูกบาศก์เมตรต่อวัน)

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568
67,300	66,000	68,600

ปริมาณน้ำผลิตเพื่อจ่าย (หน่วย : ลูกบาศก์เมตรต่อวัน)

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568
67,300	66,000	68,600

- แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา ได้แก่แหล่งน้ำใต้ดิน และมีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ คือ แม่น้ำชี

(ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม, 2569)

26. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

26.1 ข้อมูลสวนสาธารณะภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

(การเพิ่มพื้นที่สีเขียว)

- สวนสาธารณะเลิงน้ำจั้น	มีพื้นที่	14,400 ตารางเมตร
- สวนสาธารณะศรีสวัสดิ์	มีพื้นที่	1,920 ตารางเมตร
- สวนสุขภาพเฉลิมพระเกียรติ	มีพื้นที่	19,920 ตารางเมตร
- สวนสาธารณะหนองข่า	มีพื้นที่	65,600 ตารางเมตร
- สวนสุขภาพสมถวิล	มีพื้นที่	4,800 ตารางเมตร
- สวนสุขภาพบ้านส่องนางใย	มีพื้นที่	9,600 ตารางเมตร
- สวนหย่อมกุดนางใย	มีพื้นที่	4,800 ตารางเมตร
- สวนสุขภาพประมวรสสุข	มีพื้นที่	3,200 ตารางเมตร
- สวนสาธารณะในหมู่บ้านอยู่เจริญ	มีพื้นที่	4,475 ตารางเมตร

(ที่มา : สำนักช่าง, 2569)

26.2 ข้อมูลสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศในบรรยากาศ (Air Quality

Monitoring Station)

ได้รับสนับสนุนสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศในบรรยากาศ (Air Quality Monitoring Station) จากกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

27. ด้านป่าชุมชน

จากการสำรวจและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านทรัพยากรธรรมชาติในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ปัจจุบันไม่มีพื้นที่ที่ประกาศเป็นป่าชุมชน ตามพระราชบัญญัติป่าชุมชน พ.ศ. 2562 ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาล เนื่องจากสภาพการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่ถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่เขตเมือง พื้นที่พาณิชยกรรม และที่อยู่อาศัยหนาแน่นตามผังเมืองรวม

ทั้งนี้ เทศบาลเมืองมหาสารคามได้ดำเนินการบริหารจัดการพื้นที่สีเขียวในรูปแบบอื่นเพื่อทดแทน และคงไว้ซึ่งสมดุลทางระบบนิเวศเมือง อาทิ การจัดทำสวนสาธารณะ การปลูกต้นไม้ในที่สาธารณประโยชน์ และการอนุรักษ์พื้นที่ริมแหล่งน้ำสาธารณะ เพื่อใช้เป็นพื้นที่ซับน้ำและเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับชุมชนในเขตเมืองแทนการมีพื้นที่ป่าธรรมชาติ

28. ด้านการส่งเสริมอาชีพและแก้ไขปัญหาความยากจน

28.1 การส่งเสริมอาชีพและเศรษฐกิจฐานราก

เทศบาลเมืองมหาสารคามมีนโยบายมุ่งเน้นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้แก่เศรษฐกิจระดับชุมชน (Local Economy) โดยการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างรายได้ที่ยั่งยืนผ่านการดำเนินงานในโครงการสำคัญ เช่น โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพประชาชนทั่วไป, โครงการเพิ่มศักยภาพเศรษฐกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง

เทศบาลเมืองมหาสารคามได้รับจดทะเบียนจัดตั้งกลุ่มอาชีพ “กลุ่มสานผลิตภัณฑ์จากต้นกก” เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2563 ซึ่งมีสำนักงานตั้งอยู่ เลขที่ 93/1 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม มีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 36 คน

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม, 2569)

29. ด้านการเกษตร

เนื่องจากพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามมีสภาพความเป็นชุมชนเมืองหนาแน่น พื้นที่ส่วนใหญ่ถูกใช้เพื่อการพาณิชย์และการอยู่อาศัย จึงมีพื้นที่เกษตรกรรมไม่มากนัก ส่วนใหญ่เป็นการเกษตรรายย่อยในระดับครัวเรือน และการประกอบอาชีพในลักษณะการรับซื้อและแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรจากพื้นที่ใกล้เคียงเป็นหลัก

30. ด้านการประมงและการปศุสัตว์

30.1 การประมง

เนื่องจากสภาพพื้นที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคามมีลักษณะเป็นเขตสังคมเมืองและศูนย์กลางธุรกิจ ข้อมูลด้านการประมงจึงมีลักษณะเป็นการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำรายย่อยในระดับครัวเรือน และการใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำสาธารณะเพื่อการดำรงชีพ

30.2 การปศุสัตว์ (ข้อมูลจำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์และปลูกพืชอาหารสัตว์ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ปี 2567-2569)

- ☐ เกษตรผู้เลี้ยงสัตว์ ปี 2567 จำนวน 452 ราย
ปี 2568 จำนวน 452 ราย
ปี 2569 จำนวน 442 ราย

- ☐ เกษตรกรที่ปลูกพืชอาหารสัตว์ ปี 2567 จำนวน 5 ราย พื้นที่ 9 ไร่
ปี 2568 จำนวน 7 ราย พื้นที่ 39 ไร่
ปี 2569 จำนวน 7 ราย พื้นที่ 39 ไร่

(ที่มา : สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดมหาสารคาม, 2569)

31. ด้านการบริการและท่องเที่ยว

31.1 สถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

1) **กุดนางใย (อักษรไทยน้อย)** “กุดนางใย” เป็นชื่อของแหล่งน้ำธรรมชาติสำคัญของเมืองมหาสารคาม ลักษณะเป็นแม่น้ำปลายค้อน มีน้ำขังตลอดปี ภาษาถิ่นอีสานจึงเรียกแหล่งน้ำลักษณะดังกล่าวว่า กุด, ชาวเมืองมหาสารคามในอดีตได้อาศัยน้ำจากกุดนางใยใช้สอยต่าง ๆ เช่น รดผัก ยาสูบและพืชพันธุ์ต่าง ๆ ที่ปลูกตามริมกุดในทางประวัติศาสตร์ ชื่อกุดนางใย ได้เป็นชื่อที่ตั้งเป็นเมืองมหาสารคาม ในปี พ.ศ.2408 ต่อมาได้มีการสร้างสะพานข้ามขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2446 สมัยพระเจริญราชเดช (อุน) เจ้าเมืองมหาสารคามคนที่สาม และมีศาลาพักริมทางแก่ผู้สัญจรไปมาด้วย เล่ากันว่าในช่วงก่อนทศวรรษ 2480 นั้น มีกระเช้าอาศัยอยู่จำนวนมาก และมักชอบขึ้นมานอนเฝ้าตามฝั่งตลิ่งของลำห้วยอาบแดดอยู่เป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีความดุร้ายอีกด้วย

2) **คลองสมถวิล** หลวงอังคณานุรักษ์ (ร.อ.สมถวิล เทพาคำ) ข้าหลวงประจำจังหวัด เห็นว่าเมืองมหาสารคามเป็นเมืองกันดารน้ำ เตาที่มีอยู่แล้วไม่พอแก่การใช้สอยบริโภค ด้านทางทิศตะวันออก ทิศเหนือ และทิศตะวันตก ได้มีห้วยและแหล่งน้ำอยู่แล้ว แต่ทางทิศใต้ยาว ตั้งเกือบ 100 เส้น ก็จะเป็นประโยชน์แก่การกสิกรรมยิ่งขึ้น ส่วนคันคูที่ดินขุดขึ้นจากลำคลองก็อาจปรับปรุงขึ้นเป็นถนนสะดวก แก่การสัญจรไปมาของประชาชนในอนาคตได้ ทั้งจะได้เป็นเครื่องประดับบ้านเมืองให้งดงามขึ้นอีกส่วน ได้ใช้แรงงานจากราษฎรผู้ที่ติดค้างเงินรัชชูปการเป็นผู้ขุดคลอง

3) **พิพิธภัณฑวัดมหาชัย (วัดมหาชัย)** วัดมหาชัยเป็นพระอารามหลวง ตั้งอยู่บนถนนศรีราชวงศ์ ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2408 โดยพระเจริญราชเดช (กวด) ผู้สร้างเมืองมหาสารคามและเป็น เจ้าเมืองคนแรก ภายในพิพิธภัณฑ์แสดงวัฒนธรรมท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โบราณวัตถุ และเอกสารโบราณให้ผู้สนใจได้ศึกษาเรียนรู้

4) **พิพิธภัณฑ์เมืองมหาสารคาม** ตั้งอยู่ในสวนสาธารณะหนองข่า ภายในอาคาร แบ่งออกเป็น 2 ชั้น จัดแสดงนิทรรศการลักษณะถาวรบางส่วน คลังพิพิธภัณฑ์ และส่วนของห้องสำนักงาน พิพิธภัณฑ์เน้นจัดแสดงเรื่องราววิถีชีวิตของผู้คนเป็นหลัก มีแก่นของเรื่อง (Theme) แสดงออกถึงตัวตน หรืออัตลักษณ์แห่งวิถีชีวิตชาวมหาสารคาม คือ “เมืองซ้อนชนบท” เปิดทำการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. วันหยุดให้บริการเฉพาะกลุ่มคณะที่ติดต่อล่วงหน้า (ไม่เสียค่าบริการเข้าชม) โทร. 043-723-467

5) **พระประธานกันทรวิชัย (พระพุทธกันทรวิชัยอภิสัมมัตถมุนายก)** พระพุทธรูปปางสมาธิเพชร วัสดุโลหะสำริด ขนาดหน้าตักกว้าง 35 นิ้ว สูง 82 นิ้ว ศิลปกรรมสมัยรัตนโกสินทร์ จำลองแบบคุปตะตอนปลายประทับนั่งเหนือดอกบัวตามลัทธิมหายาน มีความเก่าแก่ประมาณ 1,300 ปี ต้นแบบของพระพุทธรูปองค์นี้ได้จากพระพิมพ์ดินเผากันทรวิชัย ขุดพบที่ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เสด็จฯ ได้ทรงประกอบพิธีเททองหล่อพร้อมด้วยสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และสมเด็จพระเจ้าน้องนางเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี มีสมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระ

พระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (วาสนมหาเถระ) เป็นประธานฝ่ายสงฆ์ เมื่อวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2524 จังหวัดมหาสารคาม ได้อัญเชิญมาประดิษฐาน ณ บริเวณหน้าที่ว่าการอำเภอเมืองมหาสารคาม เป็นมิ่งขวัญชาวจังหวัดมหาสารคามจนถึงปัจจุบัน โดยด้านหน้าพื้นที่ดังกล่าว บนถนนนครสวรรค์มีแนวต้นมะขามที่โดดเด่นเป็นสง่าที่เทศบาลเมืองมหาสารคามอนุรักษ์ไว้ สะท้อนกายภาพของเมืองแต่เดิม จึงถือเป็นพื้นที่สำคัญและมีคุณค่าทางจิตใจของชาวมหาสารคาม

6) วัดมหาชัย (พระอารามหลวง) เดิมชื่อ “วัดเหนือ” เป็นวัดคู่บ้านคู่เมืองมหาสารคาม ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2408 ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 4 โดยพระเจริญราชเดช (กวด) เจ้าเมืองมหาสารคามคนแรก ร่วมกับประชาชนชาวมหาสารคามช่วยกันสร้างขึ้นให้เป็นวัดประจำเมือง ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 10 ไร่ 3 งาน 82 ตารางวา มีพระยาครูสุวรรณดี ศิลสังวร เป็นเจ้าอาวาสรูปแรก ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2472 พระสารคามมุนี (สารภฏฐานนท์) เจ้าอาวาสวัดรูปที่ 18 เป็นเจ้าคณะจังหวัดมหาสารคามได้ขอเปลี่ยนชื่อจาก “วัดเหนือ” เป็น “วัดมหาชัย” และเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2527 วัดมหาชัยได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะขึ้นเป็นพระอารามหลวงชั้นตรีชนิดสามัญ และโปรดเกล้าฯ พระราชทานผ้ากฐินให้ส่วนราชการระดับกระทรวง ทบวง กรม อัญเชิญมาทอดถวายเป็นประจำทุกปี เมื่อพุทธศักราช 2519 กรมการศาสนาอนุญาตให้จัดตั้งเป็น “ศูนย์วัฒนธรรมท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือหอพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น สำหรับเก็บรักษาและจัดแสดงโบราณวัตถุรวมทั้งเอกสารโบราณอีสาน ซึ่งพระอริยานุวัตร เขมรจारी อดีตเจ้าอาวาสได้เก็บรวบรวมมาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อไว้บริการ ให้ผู้ที่สนใจเข้าเยี่ยมชม ศึกษาและเรียนรู้

32. ด้านอุตสาหกรรม

ภายในจังหวัดมหาสารคาม มีโรงงานอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนประกอบกิจการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม ดังนี้

ตาราง : แสดงจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนประกอบกิจการ ปี พ.ศ. 2566-2568

ประเภทอุตสาหกรรม	ปี 2566		ปี 2567		ปี 2568	
	จำนวนโรงงาน	เงินลงทุน (ล้านบาท)	จำนวนโรงงาน	เงินลงทุน (ล้านบาท)	จำนวนโรงงาน	เงินลงทุน (ล้านบาท)
1. อุตสาหกรรมการเกษตร	-	-	1	6.50	-	-
2. อุตสาหกรรมอาหาร	-	-	1	19.00	2	76.50
3. อุตสาหกรรมเครื่องดื่ม	-	-	1	19.48	-	-
4. อุตสาหกรรมสิ่งทอ	-	-	1	8.00	-	-
5. อุตสาหกรรมเครื่องแต่งกาย	-	-	-	-	-	-
6. อุตสาหกรรมไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้	-	-	-	-	1	8.00
7. อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์และเครื่องเรือน	-	-	-	-	-	-
8. อุตสาหกรรมกระดาษและผลิตภัณฑ์จากกระดาษ	-	-	-	-	1	14.30

ประเภทอุตสาหกรรม	ปี 2566		ปี 2567		ปี 2568	
	จำนวน โรงงาน	เงินลงทุน (ล้านบาท)	จำนวน โรงงาน	เงินลงทุน (ล้านบาท)	จำนวน โรงงาน	เงินลงทุน (ล้านบาท)
9. อุตสาหกรรมเคมี	-	-	-	-	-	-
10. อุตสาหกรรมปิโตรเคมีและ ผลิตภัณฑ์	-	-	-	-	1	30.50
11. อุตสาหกรรมยาง	-	-	-	-	-	-
12. อุตสาหกรรมพลาสติก	-	-	-	-	-	-
13. อุตสาหกรรมโลหะ	-	-	-	-	1	11.04
14. อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์โลหะ	-	-	4	78.55	-	-
15. อุตสาหกรรมเครื่องจักรกล	-	-	-	-	2	11.10
16. อุตสาหกรรมไฟฟ้า	1	19.00	-	-	-	-
17. อุตสาหกรรมขนส่ง	-	-	-	-	-	-
18. อุตสาหกรรมอื่น ๆ	1	19.80	2	1,301.10	1	12.60
19. อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	2	38.00	10	1,432.63	9	164.04

(ที่มา : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมหาสารคาม, 2569)

33. ด้านการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

33.1 ข้อมูลสถิติการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ขึ้นใหม่ ประจำปี งบประมาณ 2567-2569

เดือน	ปีงบประมาณ 2567	ปีงบประมาณ 2568	ปีงบประมาณ 2569
ตุลาคม	12	6	10
พฤศจิกายน	10	9	10
ธันวาคม	13	5	7
มกราคม	9	13	9
กุมภาพันธ์	16	11	4
มีนาคม	18	9	9
เมษายน	9	10	-
พฤษภาคม	18	2	-
มิถุนายน	9	8	-

เดือน	ปีงบประมาณ 2567	ปีงบประมาณ 2568	ปีงบประมาณ 2569
กรกฎาคม	10	4	-
สิงหาคม	12	14	-
กันยายน	12	7	-
รวม	148	98	49

(ที่มา : ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง, 2569)

34. ด้านแรงงาน

สถานการณ์แรงงานจังหวัดมหาสารคาม ปี พ.ศ. 2568 (มกราคม - ธันวาคม 2568) มีรายละเอียด ดังนี้

34.1 กำลังแรงงาน การมีงานทำ การว่างงาน

สำนักงานสถิติจังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ปี 2568

ตาราง : ประชากรจังหวัดมหาสารคามจำแนกตามเพศและสถานภาพแรงงาน ปี 2568

สถานภาพแรงงาน	ชาย	หญิง	รวม
ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป	294,218	327,270	621,501
1. ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน	216,067	188,506	404,588
1.1 ผู้อยู่ในกำลังแรงงานปัจจุบัน	211,528	192,731	402,917
- ผู้มีงาน	215,110	187,461	402,571
- ผู้ว่างงาน	327	19	346
1.2 กำลังแรงงานที่รอฤดูกาล	631	1,041	1,671
2. ผู้ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน	78,150	138,763	216,913
- ทำงานบ้าน	1,685	36,145	37,830
- เรียนหนังสือ	33,219	36,232	69,451
- เด็ก/ชรา/ป่วย/พิการ	30,504	55,592	86,096
- ดูแลเด็ก/ผู้สูงอายุ/ผู้ป่วย/คนพิการ	523	3,393	3,916
- อื่น ๆ	12,219	7,401	19,620
อัตราการจ้างงานต่อกำลังแรงงาน	53.17	46.33	99.50
อัตราการว่างงาน	0.08	0.00	0.09

(ที่มา : รายงานสถานการณ์ ด้านแรงงานจังหวัดมหาสารคาม
สำนักงานแรงงานจังหวัดมหาสารคาม, 2569)

35. ด้านกีฬาและนันทนาการ

ในด้านการส่งเสริมศักยภาพเด็กและเยาวชน เทศบาลเมืองมหาสารคามมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่มี โรงเรียนเทศบาลสามัคคีวิทยา เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ “การศึกษาสร้างคน กีฬาสร้างชาติ” โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านกีฬาควบคู่ไปกับวิชาการ จนเป็นที่ประจักษ์ผ่านความสำเร็จและรางวัลเกียรติยศในระดับต่าง ๆ มากมาย สะท้อนถึงความเป็นเลิศและความมุ่งมั่นในการปั้นต้นกล้าทางการกีฬาให้เติบโตอย่างมีคุณภาพในระดับสากล

36. ด้านรายได้

ข้อมูลรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยและรายได้บุคคลเฉลี่ย แยกเป็นรายชุมชน

ลำดับ	ชุมชน	ปี 2567		ปี 2568		ปี 2569	
		รายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้บุคคลเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้บุคคลเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้บุคคลเฉลี่ย (บาท/ปี)
1	ตักสิลา 1	279,388	155,434	236,039	132,799	102,245	57,629
2	ตักสิลา 2	386,004	227,127	372,414	259,794	81,797	57,061
3	ศรีสวัสดิ์ 1	169,246	168,758	96,808	96,246	94,956	94,406
4	ศรีสวัสดิ์ 2	512,749	300,309	407,135	246,568	430,823	260,914
5	ศรีสวัสดิ์ 3	333,498	150,159	202,730	90,986	250,931	95,977
6	ปัจฉิมทัศน์ 1	152,379	93,693	298,206	189,910	488,752	342,504
7	ปัจฉิมทัศน์ 2	105,014	53,172	299,598	156,235	325,185	169,829
8	ศรีมหาสารคาม	285,324	134,435	484,323	167,906	562,145	197,141
9	เครือข่าย 2	264,481	99,024	281,280	115,135	272,789	119,486
10	ธัญญา 1	140,873	78,139	132,642	79,355	113,721	71,780
11	ธัญญา 2	295,299	133,682	344,105	164,358	505,543	298,628
12	ธัญญา 3	295,035	145,865	368,392	165,455	374,884	173,933
13	ธัญญา 4	261,048	176,012	309,025	168,396	306,280	168,037
14	มหาชัย	255,243	127,622	242,506	121,491	110,132	55,174
15	สามัคคี 1	324,794	129,304	258,776	100,831	254,198	111,860
16	สามัคคี 2	185,945	83,576	126,466	65,128	412,753	220,992
17	โพธิ์ศรี 1	265,677	120,246	190,220	86,394	502,644	274,540
18	โพธิ์ศรี 2	458,505	194,429	264,076	129,449	216,138	106,110
19	นาควิชัย 1	528,578	329,927	201,132	127,031	86,613	54,777
20	นาควิชัย 2	377,523	154,359	578,224	236,137	646,084	281,372

ลำดับ	ชุมชน	ปี 2567		ปี 2568		ปี 2569	
		รายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้บุคคลเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้บุคคลเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้บุคคลเฉลี่ย (บาท/ปี)
21	นาควิชัย 3	373,360	136,899	537,244	196,727	434,644	168,824
22	เครือวัลย์ 1	99,847	63,398	155,157	98,713	521,674	416,253
23	อภิสิทธิ์1	220,945	119,322	178,755	107,569	253,113	153,676
24	อภิสิทธิ์2	307,888	101,824	296,792	96,068	373,058	121,405
25	อุทัยทิศ1	234,756	109,024	355,824	163,504	364,176	171,261
26	อุทัยทิศ2	313,957	140,509	243,762	112,325	342,763	158,818
27	อุทัยทิศ3	88,423	54,093	88,531	55,963	511,853	362,168
28	อุทัยทิศ4	216,560	67,437	297,007	93,308	181,606	57,307
29	ส่องเหนือ	271,491	109,881	338,393	110,058	383,883	126,321
30	ส่องใต้	138,723	46,756	454,802	156,669	156,568	54,013
31	บ้านแมด	162,550	63,632	405,705	114,283	177,818	50,154
	รวม	273,381	133,592	285,694	136,941	329,727	163,724

(ที่มา : ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.)

<https://smartbmn.cdd.go.th>)

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารศาสตร์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการ ติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี

ระดับปัญหามากในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

นันทพร รัฐถาวร. (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด สาเหตุเกิดจากขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องขาดคู่มือการบริการประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการเทศบาล ขาดอุปกรณ์ และ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญ และกำลังใจผู้รับบริการใช้สิทธิ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจนความพึงพอใจของผู้บริหาร ในทุกประเด็นที่ศึกษาแล้ว กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจมากมายและ หลัก กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้นแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ควรมีการอบรมสัมมนาผู้ให้บริการ และการจัดทำคู่มือการบริการประทับใจ และคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการสำหรับประชาชน ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว กิจกรรมแทรกแซงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมีความรู้และเข้าใจในการให้บริการและปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้นในส่วนของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมากขึ้นแตกต่างจากก่อนการได้รับ กิจกรรมแทรกแซง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดให้สะดวกและรวดเร็วและมีคุณภาพ

สุธีรา ตะริโย. (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ อันดับสองคือความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ
- ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง คือกริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการด้านความสุภาพในการให้บริการรองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการการแต่งกายของผู้ให้บริการและการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม
- ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง ความสอดคล้องของการบริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการอันดับสองคือการปฏิบัติของศูนย์หลังได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ

นิรันดร์ ปรชัญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้านทั้งการกิจภายในและการกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับ

ปานกลางโดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาคด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการและด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวมส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสันต์ เตชะพอง (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลหางดง และเพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงมีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง 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 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่นที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ

ประภัศร อะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอบำบือ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอบำบือ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอบำบือ 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 และด้านข้อกฎหมายและข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

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

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับ พอใจโดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (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 39,944 คน (ที่มา : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2569)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ที่เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งหมด 39,944 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน (คณะกรรมการเห็นควรใช้แบบสอบถาม 400 ชุด) โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

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

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
N	แทน	จำนวนประชากร
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{39,944}{1 + 39,944 (0.05)^2} = 396.03 \simeq 396$$

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) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผล ความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 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 มาตรฐานค่า 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 งานบริการออกใบอนุญาตกิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (2) งานบริการที่ 2 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล (3) งานบริการที่ 3 งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ (4) งานบริการที่ 4 งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

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 โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองมหาสารคามตอบแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 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

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

3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.2 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

3.8.3 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.8.4 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	ไม่เก็นร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เก็นร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เก็นร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เก็นร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เก็นร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เก็นร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เก็นร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เก็นร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.51-2.75	ไม่เก็นร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.8.5 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.9 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
2. งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
3. งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
4. งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ

- 1) งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
- 3) งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- 4) งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

ตอนที่ 4 สรุปผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569

ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
 ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.32	4.76	0.42	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.32	4.76	0.41	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.39	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.23	4.76	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.28	4.76	0.48	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.40	4.77	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.32	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = .43) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = .47)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.32	4.76	0.39	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.27	4.76	0.35	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	0.36	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.28	4.76	0.40	มาก
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.42	4.77	0.48	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.09	4.75	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.32	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 **ด้านช่องทาง
การให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}$ = 4.76,
S.D. = .41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีการให้บริการนอกเวลาราชการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = .48)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.36	4.77	0.41	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.41	4.77	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	95.30	4.76	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.46	4.77	0.45	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.29	4.76	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.35	4.77	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 **ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x}$ = 4.77,
S.D. = .40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = .45)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.35	4.77	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.24	4.76	0.47	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.33	4.76	0.45	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.23	4.76	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.29	4.76	0.35	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.28	4.76	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.25	4.76	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.28	4.76	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .43)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.32	4.76	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.27	4.76	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.35	4.77	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.28	4.76	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 ตามลักษณะการบริการ 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40)

ลำดับที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43)

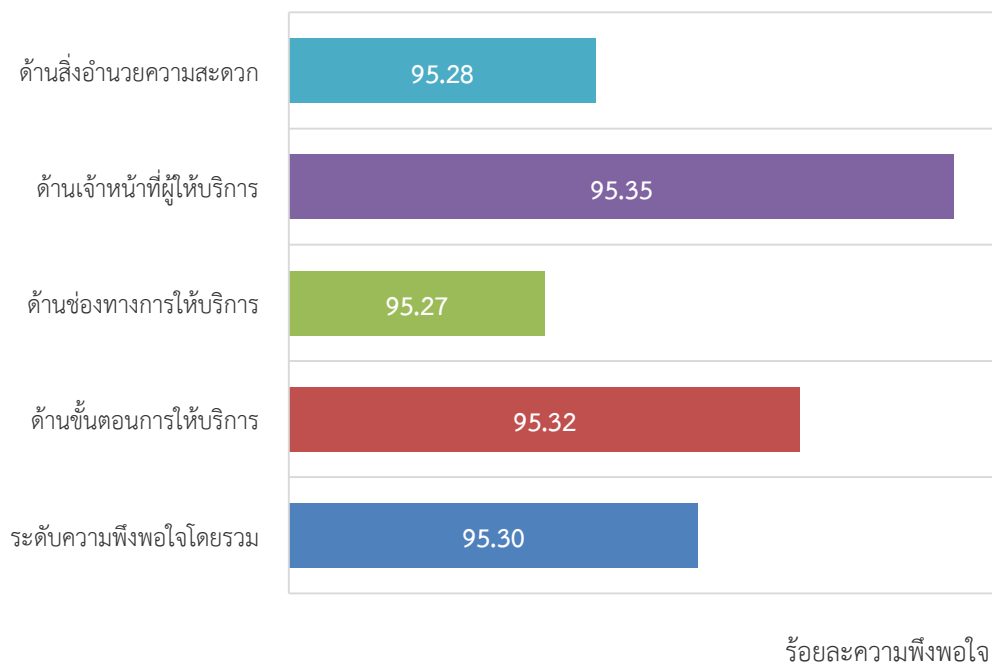
ลำดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.45)

ลำดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41)

ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569



ภาพที่ 2 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569
ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

งานบริการที่ 1 ออกใบอนุญาตกิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	53	53.00
หญิง	47	47.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.00
18 - 30 ปี	5	5.00
31 - 50 ปี	40	40.00
51 - 60 ปี	48	48.00
สูงกว่า 60 ปี	7	7.00
รวม	100	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	22	22.00
มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	29	29.00
อนุปริญญา/ ปวส.	28	28.00
ปริญญาตรี	19	19.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	9	9.00
เกษตรกร	0	0.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	80	80.00
รับราชการ	5	5.00
รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
อื่นๆ ระบุ...เกษียณ/รับจ้างทั่วไป....	4	4.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม งานบริการที่ 1 ออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นชาย (ร้อยละ 53.00) มีอายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 48.00) รองลงมาคืออายุ 31-50 ปี (ร้อยละ 40.00) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า (ร้อยละ 29.00) รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ ปวส. (ร้อยละ 28.00) และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ร้อยละ 80.00) รองลงมาคืออาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน (ร้อยละ 9.00)

1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.22	4.76	0.35	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.24	4.76	0.36	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.28	4.74	0.42	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.32	4.76	0.48	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.42	4.77	0.39	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.35	4.77	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.43	4.77	0.32	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.92	4.74	0.25	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.37	4.77	0.28	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.52	4.77	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.52	4.72	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.35	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตราย
ต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านช่องทางการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.38)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.28	4.76	0.35	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.42	4.77	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.49	4.77	0.48	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.42	4.77	0.46	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.26	4.76	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.35	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการ ออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตราย
ต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.43) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม
ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

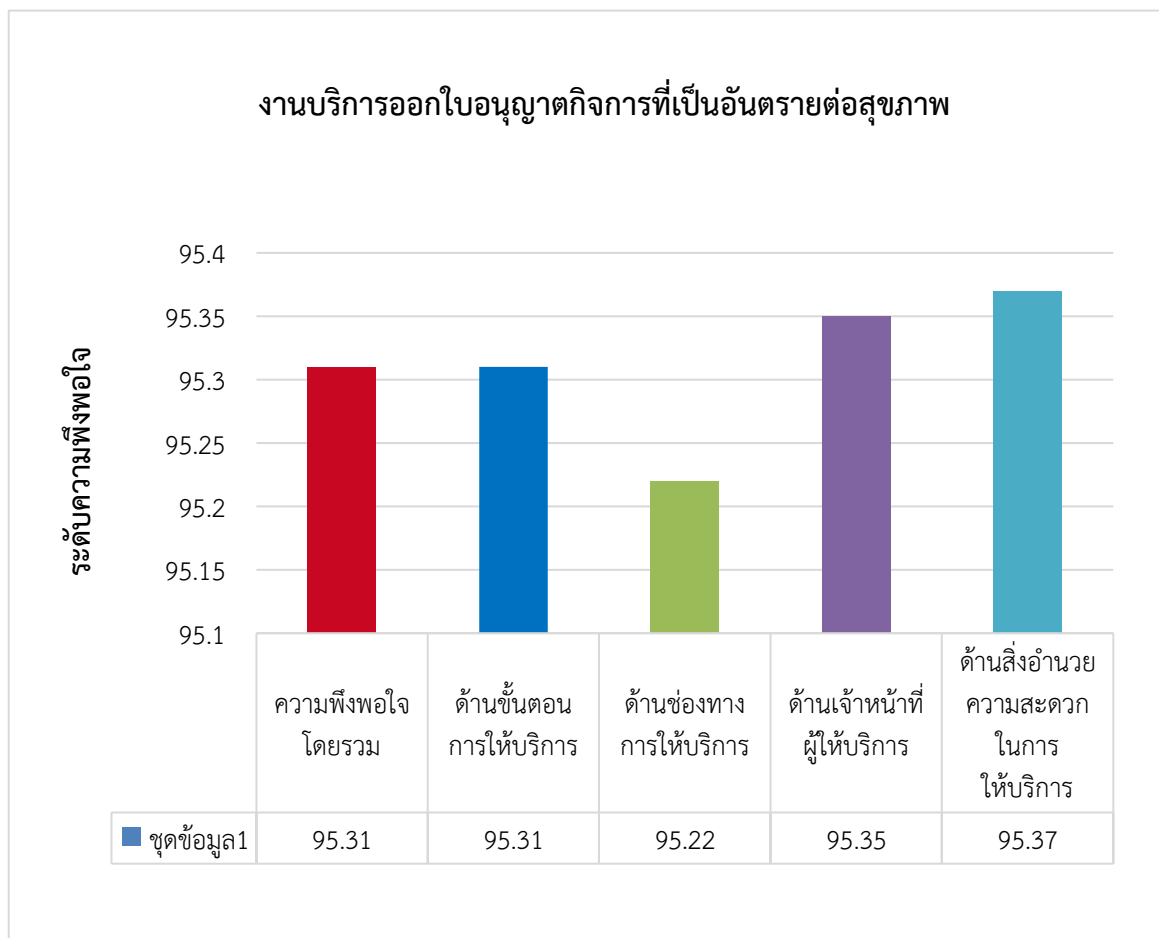
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.42	4.77	0.32	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.26	4.76	0.53	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.40	4.77	0.54	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.03	4.75	0.61	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.38	4.77	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.72	4.78	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.41	4.77	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.37	4.77	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตราย
ต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.49)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ
ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.31	4.76	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.22	4.77	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.35	4.77	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.37	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.49) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ



ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานบริการออกไปอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

งานบริการที่ 2 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล

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	13	13.00
เกษตรกร	10	10.00
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	23	23.00
รับราชการ/ พนักงานของรัฐ	7	7.00
ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ	38	38.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.00
พนักงานบริษัทเอกชน	3	3.00
อื่น ๆ (ระบุ).....นักศึกษา.....	4	4.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน		
น้อยกว่า 10 ปี	6	6.00
มากกว่า 10 ปี	94	94.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม งานบริการที่ 2 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.00) มีอายุระหว่าง 41-55 ปี (ร้อยละ 45.00) รองลงมาคืออายุ 25-40 ปี (ร้อยละ 28.00) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 28.00) รองลงมาคือระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 26.00) มีอาชีพค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ (ร้อยละ 38.00) รองลงมาคืออาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ (ร้อยละ 23.00) และมีระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน มากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 94.00)

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.36	4.77	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.24	4.76	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.26	4.76	0.37	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.14	4.75	0.43	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.40	4.77	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.32	4.76	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนัก
ปลัดเทศบาล ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.47)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.32	4.76	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.40	4.77	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.03	4.75	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.04	4.75	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.91	4.79	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.35	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.38	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.35	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนัก
ปลัดเทศบาล ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x}$ = 4.79,
S.D. = 0.47)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.24	4.76	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.04	4.75	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.14	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.19	4.76	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.03	4.75	0.34	มาก
โดยรวม	95.15	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
สำนักปลัดเทศบาล ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.26 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

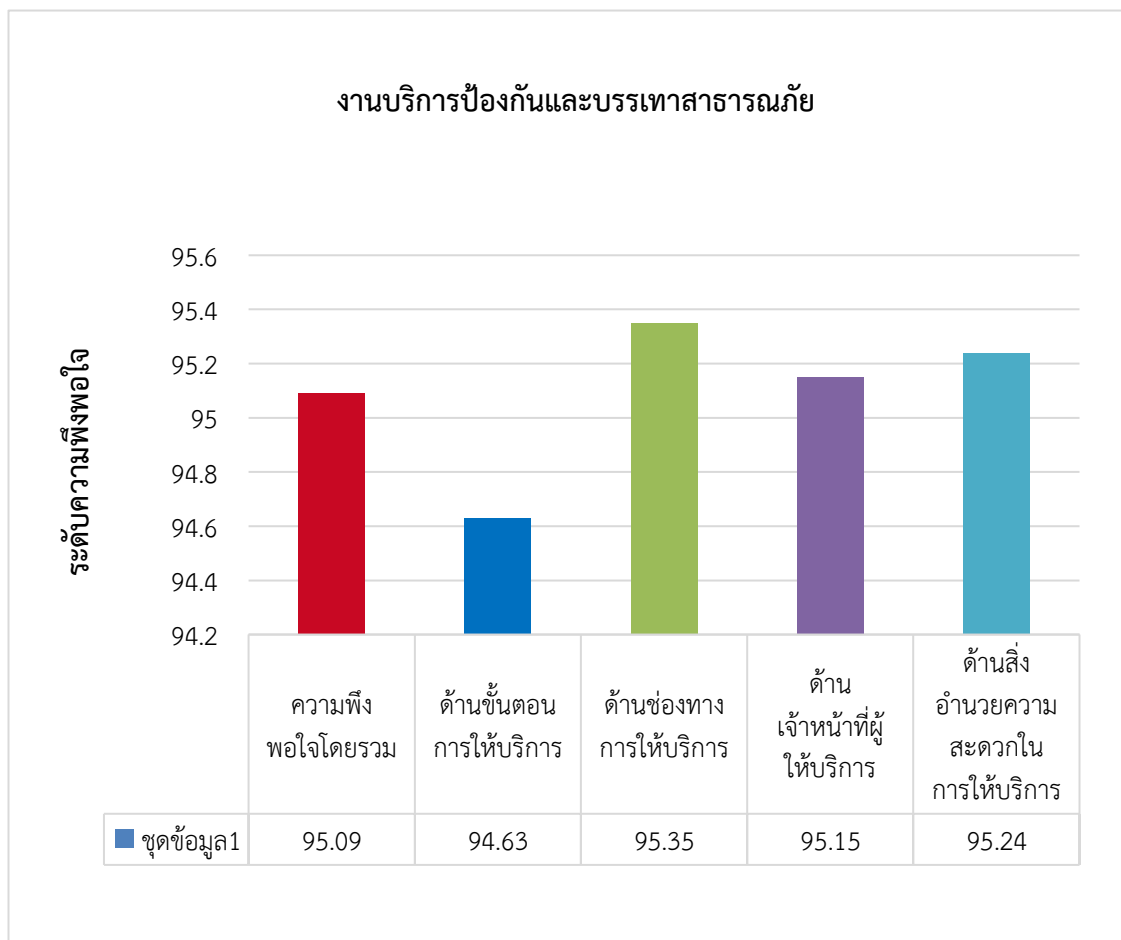
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.36	4.77	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.27	4.76	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.26	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.15	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.13	4.75	0.54	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.29	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.24	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.63	4.73	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.35	4.77	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.15	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.24	4.76	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.09	4.75	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
สำนักปลัดเทศบาล ในภาพรวม ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทาง
การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41)
รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.47)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.63 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.37) ตามลำดับ



ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล

งานบริการที่ 3 งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	4	4.00
25 - 40 ปี	17	17.00
41 - 55 ปี	41	41.00
56 - 70 ปี	33	33.00
สูงกว่า 70 ปี	5	5.00
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	16	16.00
เกษตรกร / ประมง	8	8.00
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	33	33.00
รับราชการ/ พนักงานของรัฐ	4	4.00
ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ	29	29.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
พนักงานบริษัทเอกชน	3	3.00
อื่น ๆ (ระบุ).....รับจ้างทั่วไป.....	6	6.00
รวม	100	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน		
น้อยกว่า 10 ปี	5	3.00
มากกว่า 10 ปี	95	95.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม งานบริการที่ 3 งานข้อมูลข่าวสารและการ ประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง (ร้อยละ 62.00) มีอายุระหว่าง 41-55 ปี (ร้อยละ 41.00) รองลงมาคืออายุ 56-70 ปี (ร้อยละ 33.00) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 30.00) รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 28.00) มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ (ร้อยละ 33.00) รองลงมาคืออาชีพค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ (ร้อยละ 29.00) และมีระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน มากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 95.00)

3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.52	4.77	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.49	4.77	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.40	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.51	4.77	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.49	4.77	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	95.04	4.75	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.41	4.77	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	95.24	4.76	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.34	4.77	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.14	4.76	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.19	4.76	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.07	4.75	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.12	4.75	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.22	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.19	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.29	4.76	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.28	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.32	4.77	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.29	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.34	4.77	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.37	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.32	4.77	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการข้อมูลข่าวสารและการ
ประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.44)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน
ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37
($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.34)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

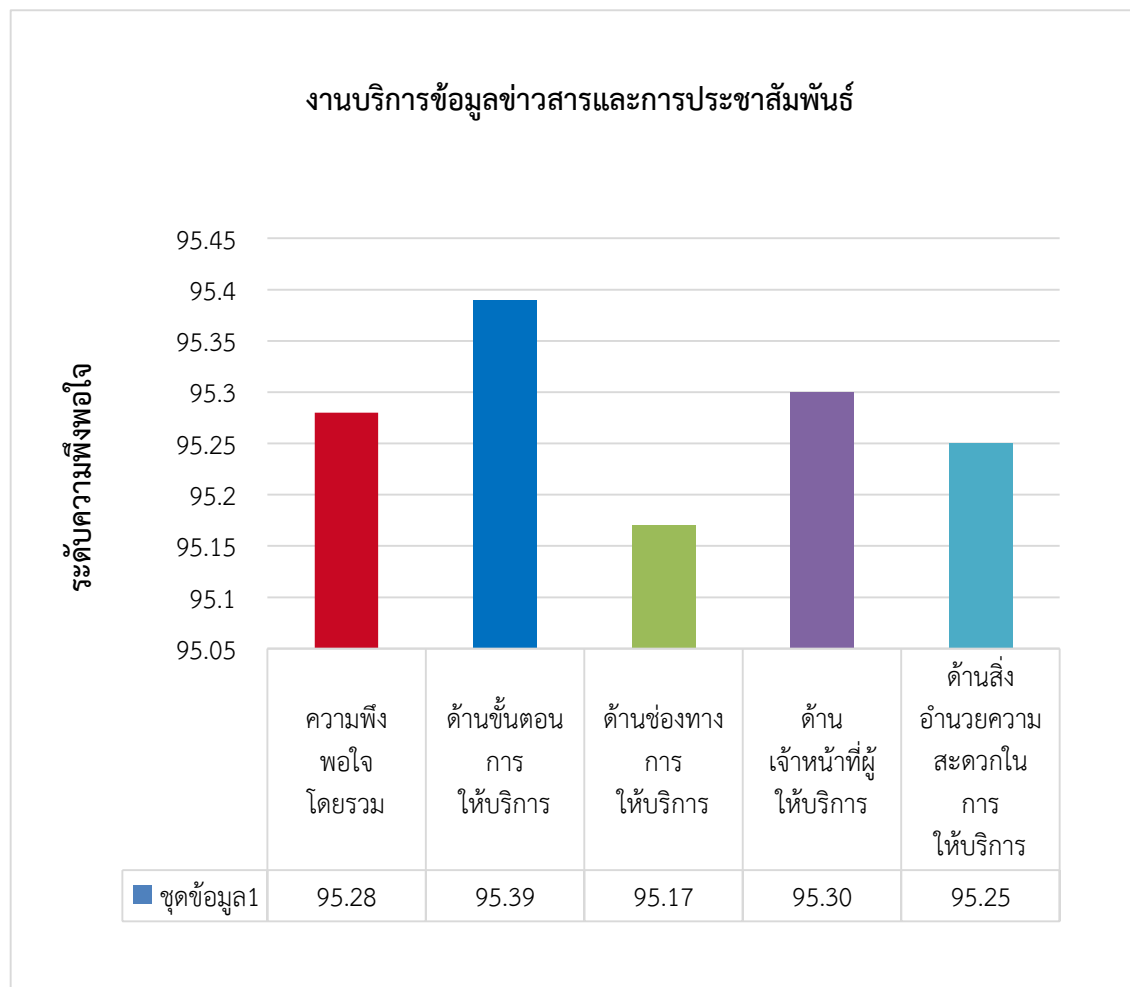
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.36	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.18	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.31	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.27	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.25	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.24	4.76	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.26	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.39	4.77	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.17	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.30	4.77	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.25	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.28	4.77	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.38) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.44) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

งานบริการที่ 4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	40	40.00
หญิง	60	60.00
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	18	18.00
เกษตรกร	9	9.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	55	55.00
รับราชการ	6	6.00
รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.00
อื่นๆ ระบุ...	4	4.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม งานบริการที่ 4 งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.00) มีอายุระหว่าง 31-50 ปี (ร้อยละ 45.00) รองลงมาคืออายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 25.00) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 54.00) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า (ร้อยละ 34.00) และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ร้อยละ 55.00) รองลงมาคืออาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน (ร้อยละ 18.00)

4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.04	4.75	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.24	4.76	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.41	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.41	4.77	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.52	4.77	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.27	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.76	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.28	4.76	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.26	4.76	0.39	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.40	4.77	0.38	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.37	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.28	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.35	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.34	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.33	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทางมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.19	4.81	0.35	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.09	4.80	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.04	4.80	0.44	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.03	4.80	0.36	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.94	4.80	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.15	4.81	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	96.07	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.19 ($\bar{x}$ = 4.81, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

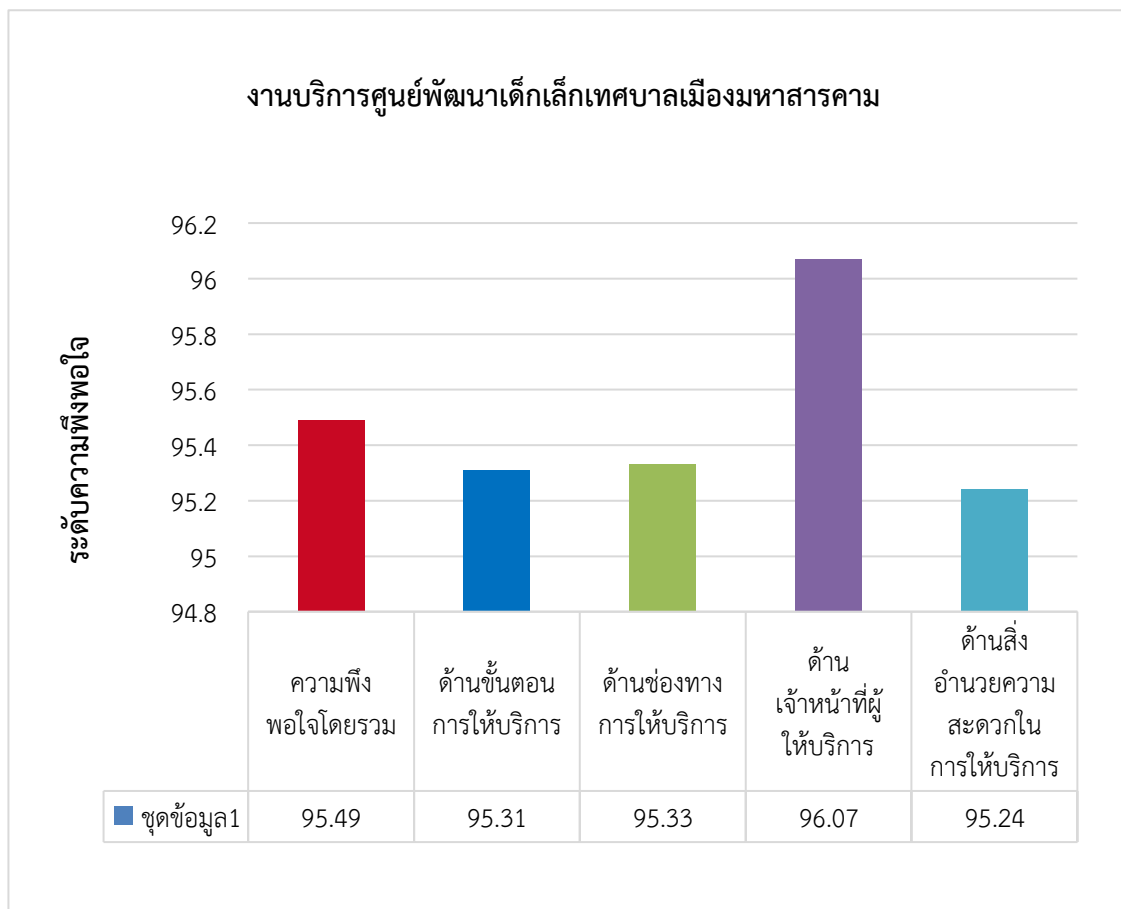
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.26	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.35	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.36	4.77	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.38	4.77	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.03	4.75	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ๆ	95.04	4.75	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.24	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.31	4.76	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.33	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.07	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.24	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.49	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.38) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม
กองการศึกษา

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2569

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ความพึงพอใจงานบริการออก ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด	2
2. ความพึงพอใจงานบริการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.09	4.75	0.42	มากที่สุด	4
3. ความพึงพอใจงานบริการ ข้อมูลข่าวสารและการ ประชาสัมพันธ์	95.30	4.77	0.42	มากที่สุด	3
4. ความพึงพอใจงานบริการศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมือง มหาสารคาม	95.49	4.77	0.41	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.30	4.77	0.42	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล
เมืองแกลง อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามลักษณะ
งานบริการ 4 งาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41)

ลำดับที่ 2 งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43)

ลำดับที่ 3 งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42)

ลำดับที่ 4 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42)



ภาพที่ 7 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา
- 5.2 สรุปผล
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
- 3) งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- 4) งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

5.2 สรุปผล

การสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2569 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40)

ลำดับที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43)

ลำดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.45)

ลำดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41)

ลำดับที่ 2 งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43)

ลำดับที่ 3 งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42)

ลำดับที่ 4 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42)

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ตามลักษณะของงานบริการ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 95.30 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ว่าด้วยการบริหารองค์กรชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลเมืองมหาสารคามได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.30 แสดงว่าเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมชัย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชน มีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์แบบ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.27 เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ แก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจจะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอก มีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

ระดับตามลักษณะของงานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43)
2. งานบริการที่ 2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42)
3. งานบริการที่ 3 การข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42)
4. งานบริการที่ 4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 7 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบการศึกษาของโรงเรียนให้มีคุณภาพ นักเรียนได้เรียนตามศักยภาพและความถนัด
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ค้นหาและพัฒนาศิลปวัฒนธรรมพื้นถิ่นหรือศิลปะร่วมสมัยให้เกิดคุณค่าแก่ชุมชนหรือเกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการอยู่อาศัย การคมนาคม การประกอบอาชีพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้มีคุณภาพ ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาเศรษฐกิจชุมชน สร้างชุมชนให้เข้มแข็ง และสนับสนุนให้เครือข่ายทางสังคมมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองในทุกมิติให้เป็นสังคมเอื้ออาทรสงบสุข
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาเทศบาลให้เป็นองค์กรท้องถิ่นที่บุคลากรมีสมรรถนะสูงพร้อมต่อการให้บริการ มีนวัตกรรมและมีธรรมาภิบาล
- ยุทธศาสตร์ที่ 7 พัฒนารายได้เทศบาลให้สามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้น มีระบบบริหารจัดการงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

5.4 ข้อเสนอแนะ

(1) ข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1. งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1.1 ควรประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน เอกสาร หลักเกณฑ์ ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการออกใบอนุญาต ให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน โดยจัดทำเป็น Infographic หรือ Checklist เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเตรียมเอกสารได้ครบถ้วนก่อนมาติดต่อราชการ

1.2 ควรพัฒนาการให้บริการแบบ One Stop Service และช่องทางออนไลน์ สำหรับการยื่นคำขอ การตรวจสอบสถานะ และการแจ้งผลการดำเนินงาน เพื่อลดระยะเวลาและจำนวนครั้งในการเดินทางมาติดต่อเทศบาล โดยเทศบาลมีระบบบริการออนไลน์และช่องทางสำหรับชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตอยู่แล้ว

1.3 ควรจัดให้มี การแจ้งเตือนวันครบกำหนดต่ออายุใบอนุญาต ผ่าน LINE หรือช่องทางดิจิทัล เพื่อป้องกันการลืมต่ออายุและช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการได้ล่วงหน้า

1.4 ควรพัฒนาการให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะกรณีเอกสารไม่ครบถ้วนหรือกิจการมีเงื่อนไขเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.5 ควรมีการ ติดตามและประเมินความพึงพอใจหลังได้รับใบอนุญาต พร้อมนำข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล

2.1 ควรพัฒนาระบบ รับแจ้งเหตุและขอรับความช่วยเหลือให้มีความรวดเร็ว โดยเพิ่มช่องทางออนไลน์ เช่น LINE หรือระบบรับแจ้งเหตุ พร้อมแจ้งหมายเลขรับเรื่องและสถานะการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ

2.2 ควรจัดทำและเผยแพร่ ช่องทางติดต่อกรณีฉุกเฉิน หมายเลขโทรศัพท์ และขั้นตอนการขอรับความช่วยเหลือ ให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย โดยประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอผ่านเว็บไซต์ Facebook และช่องทางออนไลน์ของเทศบาล

2.3 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงป้องกัน โดยจัดทำ ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัย น้ำท่วม อุบัติเหตุ และภัยพิบัติในรูปแบบที่เข้าใจง่าย รวมถึงคลิปสั้นหรือ Infographic สำหรับเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

2.4 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือซักซ้อม แผนป้องกันและระงับเหตุร่วมกับชุมชน โรงเรียน สถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความพร้อมในการรับมือเหตุฉุกเฉิน

2.5 ควรจัดระบบ ติดตามผลหลังการให้ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะกรณีภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามการช่วยเหลือและสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบ

3. งานบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

3.1 ควรพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ กำหนดการให้บริการ โครงการสำคัญ และการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อประชาชน

3.2 ควรเพิ่มการสื่อสารผ่าน Facebook และสื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาล โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ Infographic คลิปสั้น หรือภาพสรุปประเด็นสำคัญ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจข้อมูลได้ง่ายและเข้าถึงได้จากโทรศัพท์มือถือ

3.3 ควรจัดระบบข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน ค้นหาได้ง่าย เช่น แยกหมวดหมู่ข่าว ประกาศ ระเบียบ คู่มือบริการ แบบฟอร์ม และข้อมูลโครงการ พร้อมปรับปรุงข้อมูลที่หมดอายุหรือไม่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

3.4 ควรประชาสัมพันธ์ ช่องทางการขอข้อมูลข่าวสารและช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน รวมทั้งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการตอบกลับเพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

3.5 ควรเปิดโอกาสให้ประชาชน แสดงความคิดเห็นหรือเสนอประเด็นที่ต้องการให้เทศบาลประชาสัมพันธ์ และนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนารูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะภาพรวม : เทศบาลควรมุ่งเน้นการเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้ที่ไม่สะดวกใช้สื่อออนไลน์ และประชาชนในพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ โดยพัฒนาทั้งช่องทางการประชาสัมพันธ์และระบบการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสร้างความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

4. งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

4.1 ควรพัฒนาการสื่อสารกับผู้ปกครองให้ รวดเร็วและสม่ำเสมอ โดยใช้ Facebook หรือ LINE เป็นช่องทางแจ้งข่าวสาร กิจกรรม ตารางเรียน การรับ-ส่งเด็ก และข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้ปกครอง

4.2 ควรเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ พัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก อย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถรับทราบพัฒนาการของบุตรหลานและนำไปส่งเสริมการเรียนรู้ที่บ้านได้

4.3 ควรให้ความสำคัญกับ ความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยตรวจสอบอาคาร สนามเด็กเล่น อุปกรณ์การเรียน และพื้นที่โดยรอบอย่างสม่ำเสมอ พร้อมสื่อสารมาตรการด้านความปลอดภัยให้ผู้ปกครองรับทราบ

4.4 ควรเปิดช่องทางให้ผู้ปกครอง **สะท้อนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**เกี่ยวกับการจัดการบริการ เช่น แบบประเมินออนไลน์ QR Code หรือช่องทางรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงการดูแลและจัดกิจกรรมสำหรับเด็กได้ตรงตามความต้องการ

4.5 ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่าง **ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา เพื่อให้การจัดการบริการมีความต่อเนื่องและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะภาพรวม: ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคามควรมุ่งเน้นการจัดการบริการที่คำนึงถึงความปลอดภัยและประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญ ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ สุขภาพอนามัย และการสื่อสารกับผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เด็กมีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย และผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ในระยะยาว

(2) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1) ลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- 2) เพิ่มช่องทางดิจิทัลและการสื่อสารออนไลน์
- 3) พัฒนาการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าถึงง่าย
- 4) นำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

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
ตำบลสูงเนิน.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. 2566-2570). เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง
มหาสารคาม, จังหวัดมหาสารคาม
- แผนพัฒนาท้องถิ่นปี (พ.ศ. 2571-2575). 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 2569**

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 งานบริการออกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 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/ 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 2569 (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 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. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1.1

1.2

1.3

2. ข้อเสนอแนะเพิ่ม

2.1

2.2

2.3

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2569**

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 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล

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 2569 (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 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.....

1. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1.1

1.2

1.3

2. ข้อเสนอแนะเพิ่ม

2.1

2.2

2.3

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2569**

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 งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

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 2569 (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 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	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. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1.1

1.2

1.3

2. ข้อเสนอแนะเพิ่ม

2.1

2.2

2.3

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2569**

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 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองมหาสารคาม กองการศึกษา

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 2569 (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



การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2569