บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจการให้บริการภายใต้โครงการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 งาน คือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการ จำนวน 100 คน ตามลำดับในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมทั้ง 3 โครงการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 91.14 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผลคะแนนการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้คะแนนเต็ม 9 คะแนนคือผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85 ขึ้นไป

เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านของการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 งานพบว่า ผลคะแนนปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้คะแนนเต็ม 9 คะแนนตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับรองลงมาตามลำดับ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 งานคือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านสาธารณสุข และ 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ภายใต้โครงการจำนวน 3 โครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาการสอนภาษาและวัฒนธรรมจีน 2) โครงการหน่วยสาธารณสุขสัมพันธ์ และ 3) โครงการก่อสร้างระบายน้ำและขยายผิวจราจรถนนเทวาภิบาล ซอย 14 โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานละ 100 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์จัดกลุ่มหาค่าความถี่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 3 งาน

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้สามารถสรุปผล ในภาพรวมของทั้ง 3 งาน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 3 งาน ภายใต้ 3 โครงการ

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1. งานด้านการศึกษา	4.59 0.54 (พอใจมากที่สุด) (91.80)	4.62 0.53 (พอใจมากที่สุด) (92.40)	4.60 0.57 (พอใจมากที่สุด) (92.00)	4.63 0.54 (พอใจมากที่สุด) (92.60)	4.61 0.55 (พอใจมากที่สุด) (92.20)
2. งานด้านสาธารณสุข	4.60 0.57 (พอใจมากที่สุด) (92.00)	4.57 0.57 (พอใจมากที่สุด) (91.40)	4.42 0.69 (พอใจมากที่สุด) (88.40)	4.44 0.67 (พอใจมากที่สุด) (88.80)	4.51 0.63 (พอใจมากที่สุด) (90.20)
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.54 0.56 (พอใจมากที่สุด) (96.40)	4.49 0.58 (พอใจมากที่สุด) (89.80)	4.62 0.56 (พอใจมากที่สุด) (92.40)	4.53 0.65 (พอใจมากที่สุด) (90.60)	4.55 0.59 (พอใจมากที่สุด) (91.00)
โดยรวม	4.58 0.56 (พอใจมากที่สุด) (93.40)	4.56 0.56 (พอใจมากที่สุด) (90.20)	4.55 0.61 (พอใจมากที่สุด) (92.13)	4.53 0.62 (พอใจมากที่สุด) (90.67)	4.56 0.59 (พอใจมากที่สุด) (91.14)
ผลการประเมินตามตัวชี้วัด (คะแนน)	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 3 งาน พบว่า การให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.14 และผลการประเมินการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านการศึกษาผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการประเมินได้

9 คะแนน และ 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการศึกษา ตามโครงการพัฒนาการสอนภาษาและวัฒนธรรมจีน

การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ตามโครงการพัฒนาการสอนภาษาและวัฒนธรรมจีน ของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามสามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านการศึกษา สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	39	39.00
หญิง	61	61.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	94	94.00
20 - 30 ปี	5	5.00
41 – 50 ปี	1	1.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	56	56.00
มัธยมศึกษา	43	43.00
ปริญญาตรี	1	1.00
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	99	99.00
รับราชการ	1	1.00
5. รายได้/เดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	10	10.00
มากกว่า 9,000 บาท	1	1.00
ไม่มีรายได้	89	89.00
6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยติดต่อที่สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวนกี่ครั้ง(โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	79	79.00
2 – 3 ครั้ง	16	16.00
4 – 5 ครั้ง	3	3.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	2	2.00
7. ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อที่สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเพื่อขอรับบริการในส่วนใด		
สำนักปลัด	2	2.00
ส่วนการคลัง	2	2.00
ส่วนการศึกษา	81	81.00
ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	5	5.00
ไม่เคยมาติดต่อ	10	10.00

ตาราง 7 (ต่อ)

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด		
งานด้านการศึกษา	90	90.00
ไม่เคยมาติดต่อ	10	10.00
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
วารสารสิ่งพิมพ์	35	22.29
เว็บไซต์/เฟซบุ๊ค	63	40.13
การโฆษณา	5	3.18
การติดประกาศต่างๆ	37	23.57
ผู้นำชุมชน	7	4.46
เพื่อนบ้าน	10	6.37

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 ไม่มีรายได้ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาผู้ขอรับบริการติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด โดยเฉลี่ยมีจำนวน 1 ครั้งต่อปีต่อคน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 โดยส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในส่วนการศึกษา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 งานที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และได้รับข่าวสารเว็บไซต์/เฟสบุ๊คมากที่สุด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 40.13

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ตามโครงการพัฒนาการสอนภาษาและวัฒนธรรมจีน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการงานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.54	พอใจมากที่สุด	91.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.53	พอใจมากที่สุด	92.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร	4.60	0.57	พอใจมากที่สุด	92.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.54	พอใจมากที่สุด	92.60
รวมเฉลี่ย	**4.61**	**0.55**	**พอใจมากที่สุด**	**92.20**

จากตาราง 8 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยนำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 9-12

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความอย่างเหมาะสม	46 (46.00)	51 (51.00)	3 (3.00)	-	-	4.43	0.56	พอใจมากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์โครงการการให้บริการที่หลากหลาย และเหมาะสม	61 (61.00)	38 (38.00)	1 (1.00)	-	-	4.60	0.51	พอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	67 (67.00)	31 (31.00)	2 (2.00)	-	-	4.65	0.52	พอใจมากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	62 (62.00)	35 (35.00)	3 (3.00)	-	-	4.58	0.59	พอใจมากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	62 (62.00)	37 (37.00)	1 (1.00)	-	-	4.61	0.51	พอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ใช้ในโครงการมีความชัดเจน เหมาะสมและเข้าใจง่าย	72 (72.00)	23 (23.00)	5 (5.00)	-	-	4.67	0.57	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**62 (62.00)**	**36 (36.00)**	**2 (2.00)**	**-**	**-**	**4.59**	**0.54**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 9 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ใช้ในโครงการมีความชัดเจนเหมาะสมและเข้าใจง่าย รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความอย่างเหมาะสม รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ เป็นต้น	69 (69.00)	29 (29.00)	2 (2.00)	-	-	4.67	0.51	พอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง	64 (64.00)	34 (34.00)	2 (2.00)	-	-	4.62	0.53	พอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น	60 (60.00)	38 (38.00)	2 (2.00)	-	-	4.58	0.54	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**64 (64.00)**	**34 (34.00)**	**2 (2.00)**	**-**	**-**	**4.62**	**0.53**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 10 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร

รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การสมัครเข้าร่วมโครงการ คุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการ เป็นต้น และอธิบายได้อย่างชัดเจน	60 (60.00)	38 (38.00)	2 (2.00)	-	-	4.58	0.54	พอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	55 (55.00)	45 (45.00)	-	-	-	4.55	0.50	พอใจมากที่สุด
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับผู้ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	70 (70.00)	24 (24.00)	6 (6.00)	-	-	4.64	0.60	พอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	68 (68.00)	28 (28.00)	4 (4.00)	-	-	4.62	0.63	พอใจมากที่สุด
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	60 (60.00)	36 (6.00)	4 (4.00)	-	-	4.55	0.61	พอใจมากที่สุด
6. วิทยากร(ครูอาสา) มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ได้เป็นอย่างดี	70 (70.00)	28 (2.00)	2 (2.00)	-	-	4.68	0.51	พอใจมากที่สุด
7. วิทยาการ(ครูอาสา) เปิดโอกาสและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีและเหมาะสม	66 (66.00)	30 (30.00)	4 (4.00)	-	-	4.61	0.60	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**64 (64.00)**	**33 (33.00)**	**3 (3.00)**	**-**	**-**	**4.60**	**0.57**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 11 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/วิทยากร ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ วิทยากร(ครูอาสา) มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ ได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับผู้ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. สถานที่ให้บริการมีเพียงพอและเหมาะสม	72 (72.00)	27 (27.00)	1 (1.00)	-	-	4.71	0.48	พอใจมากที่สุด
2. พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม	64 (64.00)	34 (34.00)	2 (2.00)	-	-	4.62	0.53	พอใจมากที่สุด
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน	63 (63.00)	34 (34.00)	3 (3.00)	-	-	4.60	0.55	พอใจมากที่สุด
4. มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย	65 (65.00)	30 (30.00)	5 (5.00)	-	-	4.60	0.58	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**66 (66.00)**	**31 (31.00)**	**3 (3.00)**	**-**	**-**	**4.63**	**0.54**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 12 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีเพียงพอและเหมาะสม รองลงมา คือ พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และ มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้านดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ	9	
2. ควรจัดให้มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความสะดวกรวดเร็วมากกว่านี้ เพื่อให้เกิดความประทับใจของผู้มารับบริการ	6	
รวม	**15**	**42.90**
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี	6	
รวม	**6**	**17.10**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร		
1. เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจ และดูแลเอาใจใส่กับผู้รับบริการมากกว่านี้และควรจัดเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว	4	
รวม	**4**	**11.40**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ควรจัดสถานที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้	7	
2. ควรมีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัยมากกว่านี้	3	
รวม	**10**	**28.60**
รวมทั้งสิ้น	**35**	**100.00**

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 35 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.60

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อประโยชน์ในการ

ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจ และดูแลเอาใจใส่กับผู้รับบริการมากกว่านี้และควรจัดเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดสถานที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านสาธารณสุข ตามโครงการหน่วยสาธารณสุขสัมพันธ์

การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ตามโครงการหน่วยสาธารณสุขสัมพันธ์ ของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	36	36.00
หญิง	64	64.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	41	41.00
20 - 30 ปี	34	34.00
31 – 40 ปี	9	9.00
41 – 50 ปี	9	9.00
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	7	7.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	9	9.00
มัธยมศึกษา	53	53.00
อนุปริญญา/ปวส.	6	6.00
ปริญญาตรี	30	30.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	55	55.00
เกษตรกรรม	6	6.00
รับราชการ	11	11.00
ค้าขาย	7	7.00
ลูกจ้าง/พนักงาน	21	21.00
5. รายได้/เดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	17	17.00
3,001- 5,000 บาท	10	10.00
5,001- 7,000 บาท	6	6.00
7,001- 9,000 บาท	4	4.00
มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป	31	31.00
ไม่มีรายได้	32	32.00
6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยติดต่อที่สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวนกี่ครั้ง(โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	64	64.00
2 – 3 ครั้ง	15	15.00
4 – 5 ครั้ง	9	9.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	12	12.00
7. ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อที่สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเพื่อขอรับบริการในส่วนใด		
สำนักปลัด	22	22.00
ส่วนการคลัง	6	6.00
ส่วนโยธา	8	8.00
ส่วนการศึกษา	17	17.00
ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	34	34.00
ไม่เคยติดต่อ	13	13.00

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด		
งานด้านสาธารณสุข	87	87.00
ไม่เคยมาติดต่อ	13	13.00
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ	1	2.20
สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จากช่องทางใด	2	4.40
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
วารสารสิ่งพิมพ์	15	15.00
แผ่นพับ	4	4.00
จดหมายข่าว	1	1.00
เว็บไซต์/เฟสบุ๊ค	32	32.00
การโฆษณา	8	8.00
การติดประการต่างๆ	5	5.00
การจัดนิทรรศการ	2	2.00
สื่อวิทยุ	3	3.00
ผู้นำชุมชน	19	19.00
เพื่อนบ้าน	6	6.00
เสียงตามสาย	5	5.00

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ไม่มีรายได้ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ขอรับบริการติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด โดยเฉลี่ยมีจำนวนระหว่าง 1 ครั้งต่อปีต่อคน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 โดยส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในส่วนงานสาธารณสุข จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 งานที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 และได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์/เฟสบุ๊คมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ตามโครงการหน่วยสาธารณสุขสัมพันธ์

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 15

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.57	พอใจมากที่สุด	92.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.57	พอใจมากที่สุด	91.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร	4.42	0.69	พอใจมากที่สุด	88.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.67	พอใจมากที่สุด	88.80
รวมเฉลี่ย	**4.51**	**0.63**	**พอใจมากที่สุด**	**90.20**

จากตาราง 15 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 15 - 18

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความอย่างเหมาะสม	36 (36.00)	59 (59.00)	5 (5.00)	-	-	4.58	0.54	พอใจมากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์โครงการการให้บริการที่หลากหลาย และเหมาะสม	34 (34.00)	65 (65.00)	1 (1.00)	-	-	4.54	0..58	พอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	44 (44.00)	55 (55.00)	1 (1.00)	-	-	4.64	0.60	พอใจมากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	42 (42.00)	55 (55.00)	3 (3.00)	-	-	4.62	0.63	พอใจมากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	49 (49.00)	48 (48.00)	3 (3.00)	-	-	4.68	0.55	พอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ใช้ในโครงการมีความชัดเจนเหมาะสมและเข้าใจง่าย	36 (36.00)	60 (60.00)	4 (4.00)	-	-	4.56	0.50	พอใจมากที่สุด
7. มีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนก่อนล่วงหน้าให้ประชาชนในชุมชนมารับบริการทุกครั้ง	43 (43.00)	49 (49.00)	8 (8.00)	-	-	4.57	0.57	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**41 (41.00)**	**56 (56.00)**	**3 (3.00)**	**-**	**-**	**4.60**	**0.57**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 16 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการการให้บริการที่หลากหลาย และเหมาะสม รองลงมา คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ใช้ในโครงการมีความชัดเจน เหมาะสมและเข้าใจง่าย และมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนก่อนล่วงหน้าให้ประชาชนในชุมชนมารับบริการทุกครั้ง ตามลำดับ

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น	44 (44.00)	52 (52.00)	4 (4.00)	-	-	4.60	0.60	พอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง	34 (34.00)	61 (61.00)	5 (5.00)	-	-	4.58	0.58	พอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น	39 (39.00)	50 (50.00)	11 (11.00)	-	-	4.53	0.53	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**39 (39.00)**	**54 (54.00)**	**7 (7.00)**	**-**	**-**	**4.57**	**0.57**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 17 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น

ตาราง 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร

รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	34 (34.00)	57 (57.00)	9 (9.00)	-	-	4.34	0.68	พอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	44 (44.00)	47 (47.00)	9 (9.00)	-	-	4.43	0.67	พอใจมากที่สุด
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	42 (42.00)	54 (54.00)	4 (4.00)	-	-	4.46	0.78	พอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	45 (45.00)	50 (50.00)	5 (5.00)	-	-	4.53	0.79	พอใจมากที่สุด
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	36 (36.00)	56 (56.00)	8 (8.00)	-	-	4.36	0.65	พอใจมากที่สุด
6. วิทยากร มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ได้เป็นอย่างดี	40 (40.00)	53 (53.00)	7 (7.00)	-	-	4.37	0.67	พอใจมากที่สุด
7. วิทยาการเปิดโอกาสและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีและเหมาะสม	37 (37.00)	51 (51.00)	12 (12.00)	-	-	4.42	0.69	พอใจมากที่สุด

ตาราง 18 (ต่อ)

รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
8. มีกิจกรรมเหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการ	50 (50.00)	45 (45.00)	5 (5.00)	-	-	4.55	0.81	พอใจมากที่สุด
9. มีการติดตามควบคุมและตรวจสอบจากผู้บริการคณะที่ปรึกษา ผู้บังคับบัญชาและผู้นำชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	36 (36.00)	55 (55.00)	9 (9.00)	-	-	4.45	0.64	พอใจมากที่สุด
10. สถานที่ออกหน่วยและให้บริการมีความปลอดภัย	39 (39.00)	54 (54.00)	7 (7.00)	-	-	4.38	0.67	พอใจมากที่สุด
11. การมีส่วนร่วมขององค์กรอื่นและประชาชนในชุมชน	43 (43.00)	50 (50.00)	7 (7.00)	-	-	4.40	0.63	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**41 (41.00)**	**47 (47.00)**	**12 (12.00)**	**-**	**-**	**4.42**	**0.69**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 18 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีกิจกรรมเหมาะสม และเพียงพอในการให้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย และอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และ วิทยากร มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ตาราง 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอและเหมาะสม	39 (39.00)	56 (56.00)	5 (5.00)	-	-	4.54	0.63	พอใจมากที่สุด
2. พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม	37 (37.00)	57 (57.00)	6 (6.00)	-	-	4.44	0.71	พอใจมากที่สุด
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน	36 (36.00)	57 (57.00)	7 (7.00)	-	-	4.40	0.68	พอใจมากที่สุด
4. มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย	38 (38.00)	53 (53.00)	9 (9.00)	-	-	4.41	0.66	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**38 (38.00)**	**56 (56.00)**	**6 (6.00)**	**-**	**-**	**4.44**	**0.67**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 19 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอและเหมาะสม รองลงมา คือ พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และ มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 20

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ	10	
2. ควรมีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ใช้ในโครงการให้มีความชัดเจน เหมาะสมและเข้าใจง่ายเพื่อความรวดเร็วในการใช้บริการ	6	
รวม	**16**	**37.20**
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี	7	
รวม	**7**	**16.30**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร		
1. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย และอธิบายได้อย่างชัดเจนมากกว่านี้	9	
รวม	**9**	**20.90**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ควรจัดสถานที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้	6	
2. ควรมีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัยมากกว่านี้	5	
รวม	**11**	**25.60**
รวมทั้งสิ้น	**43**	**100.00**

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 43 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 16 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 11 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 25.60

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กร และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย และอธิบายได้อย่างชัดเจนมากกว่านี้ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดสถานที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและขยายผิวจราจรถนนเทวาภิบาล ซอย 14

การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและขยายผิวจราจรถนนเทวาภิบาล ซอย 14 ของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	56	56.00
หญิง	44	44.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	12	12.00
20 - 30 ปี	15	15.00
31 – 40 ปี	19	19.00
41 – 50 ปี	28	28.00
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	26	26.00

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	44	44.00
มัธยมศึกษา	33	33.00
อนุปริญญา/ปวส.	12	12.00
ปริญญาตรี	11	11.00
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	18	18.00
เกษตรกรรม	13	13.00
รับราชการ	1	1.00
ค้าขาย	40	40.00
ลูกจ้าง/พนักงาน	28	28.00
5. รายได้/เดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	13	13.00
3,001- 5,000 บาท	15	15.00
5,001- 7,000 บาท	26	26.00
7,001- 9,000 บาท	7	7.00
มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป	24	24.00
ไม่มีรายได้	15	15.00
6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยติดต่อที่สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวนกี่ครั้ง(โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	73	73.00
2 – 3 ครั้ง	20	20.00
4 – 5 ครั้ง	4	4.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	3	3.00
7. ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อที่สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเพื่อขอรับบริการในส่วนใด		
สำนักปลัด	11	11.00
ส่วนการคลัง	6	6.00
ส่วนโยธา	6	6.00
ส่วนการศึกษา	13	13.00
ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	42	42.00
ไม่เคยติดต่อ	22	22.00

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด		
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ระบบระบายน้ำ ระบบไฟฟ้า เป็นต้น	78	78.00
ไม่เคยมาติดต่อ	22	22.00
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
วารสารสิ่งพิมพ์	3	2.20
แผ่นพับ	5	3.60
จดหมายข่าว	10	7.30
เว็บไซต์/เฟสบุ๊ค	47	34.40
การโฆษณา	3	2.20
การติดประการต่างๆ	30	21.90
การจัดนิทรรศการ	7	5.20
สื่อวิทยุ	6	4.30
ผู้นำชุมชน	10	7.30
เพื่อนบ้าน	6	4.30
เสียงตามสาย	10	7.30

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีอาชีพค้าขาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 5,001 – 7,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาผู้ขอรับบริการติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด โดยเฉลี่ยอยู่ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 โดยส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในส่วนงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 งานที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ระบบระบายน้ำ ระบบไฟฟ้า เป็นต้น จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 และได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์/เฟสบุ๊ค จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและขยายผิวจราจรถนนเทวาภิบาล ซอย 14

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 22

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.56	พอใจมากที่สุด	90.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.49	0.58	พอใจมากที่สุด	89.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.56	พอใจมากที่สุด	92.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.65	พอใจมากที่สุด	90.60
รวมเฉลี่ย	**4.55**	**0.59**	**พอใจมากที่สุด**	**91.00**

จากตาราง 22 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 22 - 25

ตาราง 23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของโครงการที่หลากหลาย และเหมาะสม	50 (50.00)	44 (44.00)	6 (6.00)	-	-	4.44	0.61	พอใจมากที่สุด
2. ประเภทของผิวจราจรมีความเหมาะสม	64 (64.00)	36 (36.00)	-	-	-	4.64	0.48	พอใจมากที่สุด
3. ประเภทของระบบระบายน้ำมีความเหมาะสม	58 (58.00)	38 (38.00)	4 (4.00)	-	-	4.54	0.58	พอใจมากที่สุด
4. ความสะดวก ปลอดภัยของถนน ในการสัญจร ไป – มา	61 (61.00)	37 (37.00)	2 (2.00)	-	-	4.59	0.53	พอใจมากที่สุด
5. ระบบระบายน้ำที่มีอยู่นี้สามารถระบายน้ำได้เป็นอย่างดี	62 (62.00)	36 (36.00)	2 (2.00)	-	-	4.60	0.53	พอใจมากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้ดำเนินการมีความเหมาะสม	53 (53.00)	40 (40.00)	7 (7.00)	-	-	4.46	0.63	พอใจมากที่สุด
7. ขั้นตอนการดูแล บำรุงรักษา ผิวจราจรและระบบระบายน้ำมีความเหมาะสม	57 (57.00)	40 (40.00)	3 (3.00)	-	-	4.54	0.59	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**58 (58.00)**	**39 (39.00)**	**3 (3.00)**	**-**	**-**	**4.55**	**0.59**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 23 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ ประเภทของผิวจราจรมีความเหมาะสม รองลงมา คือ ระบบระบายน้ำที่มีอยู่นี้สามารถระบายน้ำได้เป็นอย่างดี และ ความสะดวก ปลอดภัยของถนน ในการสัญจร ไป – มา ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของโครงการที่หลากหลาย และเหมาะสม รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้ดำเนินการมีความเหมาะสม

ตาราง 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น	68 (68.00)	28 (28.00)	4 (4.00)	-	-	4.64	0.56	พอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง	43 (43.00)	54 (54.00)	3 (3.00)	-	-	4.40	0.55	พอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น	50 (50.00)	43 (43.00)	7 (7.00)	-	-	4.43	0.62	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**54 (54.00)**	**42 (42.00)**	**4 (4.00)**	**-**	**-**	**4.49**	**0.58**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 24 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น รองลงมา คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง

ตาราง 25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การเลือกพื้นที่ดำเนินงาน เป็นต้น และอธิบายได้อย่างชัดเจน	61 (61.00)	32 (32.00)	7 (7.00)	-	-	4.54	0.63	พอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	70 (70.00)	28 (28.00)	2 (2.00)	-	-	4.68	0.51	พอใจมากที่สุด
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับผู้ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	64 (64.00)	35 (35.00)	1 (1.00)	-	-	4.63	0.51	พอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	67 (67.00)	29 (29.00)	4 (4.00)	-	-	4.63	0.56	พอใจมากที่สุด
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	64 (64.00)	32 (32.00)	4 (4.00)	-	-	4.60	0.57	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**65 (65.00)**	**31 (31.00)**	**4 (4.00)**	**-**	**-**	**4.62**	**0.56**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 25 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมา มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับผู้ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การเลือกพื้นที่ดำเนินงาน เป็นต้น รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ตาราง 26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม	58 (58.00)	32 (32.00)	10 (10.00)	-	-	4.48	0.67	พอใจมากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน	64 (64.00)	28 (28.00)	8 (8.00)	-	-	4.56	0.64	พอใจมากที่สุด
3. มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย	62 (62.00)	30 (30.00)	8 (8.00)	-	-	4.54	0.64	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**61 (61.00)**	**30 (30.00)**	**9 (9.00)**	**-**	**-**	**4.53**	**0.65**	**พอใจมากที่สุด**

จากตาราง 26 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน รองลงมา คือ มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 27

ตาราง 27 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของโครงการที่หลากหลายและเหมาะสมมากกว่านี้	11	
2. ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้ดำเนินการมีความเหมาะสมมากกว่านี้	5	
รวม	**16**	**41.00**
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึงมากกว่านี้	5	
รวม	**5**	**12.80**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การเลือกพื้นที่ดำเนินงานเป็นต้น ให้ชัดเจนสามารถตอบข้อสงสัยกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	10	
2. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ	5	
รวม	**15**	**38.50**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ควรจัดหาพื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสมมากกว่านี้	3	
รวม	**3**	**7.70**
รวมทั้งสิ้น	**39**	**100.00**

จากตาราง 27 พบว่า ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 39 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 16 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 38.50

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของโครงการที่หลากหลายและเหมาะสมมากกว่านี้ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึงมากกว่านี้ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย

แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การเลือกพื้นที่ดำเนินงาน เป็นต้น ให้ชัดเจนสามารถตอบข้อสงสัยกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดหาพื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสมมากกว่านี้

บทที่ 2
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ
3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและเทศบาล
6. บริบทของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการประเมิน

1. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะและคุณภาพการบริการ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐบาล ดังนั้นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ลักษณะสำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นพึงปฏิบัติและจะละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จากความสำคัญของบริการสาธารณะที่กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยนำเสนอเนื้อหาดังนี้ 1.1) ความหมายของบริการสาธารณะ 1.2) การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น 1.3) หลักการของการบริการ และ 1.4) คุณภาพการบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 38) สรุปว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการจนเกิดความพึงพอใจ

นิลุบล เพ็งพานิช (2539 : 80) สรุปว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

จริน อุดมเลิศ (2540 : 47) สรุปว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) สรุปว่า การบริการ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือ

เอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชากรโดยส่วนรวม

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543: 47) สรุปว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ นิติบุคคล มหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนดุล (2547:108) สรุปว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

บัวแพงเพ็ด โพไชย์ (2552 : 22) สรุปว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการของบุคคล หรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน หรือเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมให้ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการที่หน่วยงานหรือองค์การจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยทุกคนต้องได้รับโอกาสอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน จนทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่หน่วยงานหรือองค์การนั้นจัดให้

1.2 การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น หมายถึง กิจการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่น ที่แยกห่างจากกิจกรรมของรัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะการให้บริการโดยอยู่ในความอำนวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึง เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้บางท้องถิ่นไม่อาจจัดทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่นร่วมดำเนินการแทน หรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ ดังนั้นการบริการสาธารณะท้องถิ่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมสามารถกระทำได้หลายวิธีดังนี้

วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น

วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการดำเนินการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหาก โดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง

วิธีที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งกรณีดังกล่าวควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดบริการสาธารณะรูปแบบนี้เหมาะกับภารกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชนชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่น และระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

1.3 หลักการของการบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2538 : 303) สรุปหลักการของการบริการไว้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หมายถึง ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง บริการที่จัดขึ้นนั้น ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องจัดให้กับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดขึ้นนั้น ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย ไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการมากเกินไป

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 33) สรุปหลักการของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนไว้ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการประกันคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม (2541 : 23) สรุปหลักการของการบริการไว้ดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

4) ความสามารถของผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่า หลักการของการบริการประกอบด้วย ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก การตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง ซึ่งหลักปฏิบัติเหล่านี้ควรนำไปใช้เมื่อมีการให้บริการแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเพื่อให้กลุ่มดังกล่าวพึงพอใจในการรับบริการ

1.4) คุณภาพการบริการ

1.4.1) ความหมายของคุณภาพการบริการ

Schmenner (1995: 68) สรุปว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังคุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Lovelock (1996: 79) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้างๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543 : 14-15) สรุปว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการบริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่คาดหวังและต้องการ

1.4.2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้นสามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการ ได้แก่ Koehler and Pankowski (1996 : 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจประชาชนผู้รับบริการโดยตรง หรือจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน เป็นต้น

จากข้อความดังกล่าว สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

1.4.3) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้องอันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 50) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบากจึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด Gronroos (1990: 58)ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้กรอนรูสได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการนั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จากเกณฑ์ดังกล่าวคณะวิจัยได้นำมาปรับใช้ในการวัดคุณภาพการใช้บริการของเทศบาลตำบลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นการประเมินคุณภาพการทำงานของสำนักงานเทศบาลตำบลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

2.1) ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธผลขององค์การดังนี้

Jeffrey Pfeffer & Gerald R. Salancik (1978: 39) สรุปว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง องค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มประโยชน์ที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร

Stephen P. Robbins (1990: 77) สรุปว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การบรรลุวัตถุประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในเชิงผลลัพธ์และกระบวนการขององค์การ

ทิพาวิดี เมฆสวรรค์ (2544: 14) สรุปว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ระดับของการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ล่วงหน้าขององค์การนั้น ว่าได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงใด ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์

พิทยา บวรวัฒนา (2552 : 176) สรุปว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การดำเนินงานขององค์การที่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การดำเนินงานขององค์การได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในองค์การนั้นๆ ด้วย

2.2) การประเมินวัดผลประสิทธิผลขององค์การ

มีนักทฤษฎีได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ไว้ 7 แนวคิด ดังนี้ 1) แนวคิดการบรรลุเป้าหมาย (Goal –Attainment Approach) 2) แนวคิดระบบ (The System Approach) 3) แนวคิดผู้มีสิทธิ์ออกเสียงเชิงกลยุทธ์ (The Strategic-Constituencies Approach) 4) แนวคิดค่านิยมที่แข่งขันกัน (The Competing-Values Approach) 5) แนวคิดทรัพยากร (Resource-Based Approach) 6) แนวคิดกระบวนการภายใน (Internal Process Approach) และ 7) แนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Approach) ในการวิจัยครั้งนี้คณะวิจัยขอนำเสนอ

วิธีการประเมินวัดผลประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดผู้มีสิทธิ์ออกเสียงเชิงกลยุทธ์ ซึ่งตรงกับจุดประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวมีวิธีการดังนี้

แนวคิดผู้มีสิทธิ์ออกเสียงเชิงกลยุทธ์ (The Strategic – Constituencies Approach) มองว่าองค์กรเป็นระบบสังคมระบบหนึ่ง ที่ประกอบด้วยบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งองค์กรจะได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์เหล่านี้ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา โดยที่องค์การต้องแสวงหาวิธีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งมุ่งพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาสิ่งแวดล้อมบางประการที่มีผลต่อการอยู่รอดขององค์การเท่านั้น ภายใต้ฐานคติที่ว่า ในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เหล่านี้จะมีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อองค์การ

ดังนั้นนักวิชาการจึงถือหลักว่าองค์การที่มีประสิทธิผลตามแนวคิดนี้ คือ องค์การที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มผลประโยชน์ที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์การ องค์การจะต้องมีสายตาแหลมคม สามารถมองว่าบุคคลหรือกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญต่อองค์การ และจะต้องสามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์เหล่านั้น โดยทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การ องค์การที่สามารถดำเนินการได้ดีจะต้องสามารถกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อมซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร

นอกจากนี้ ยังพบว่าได้มีนักทฤษฎีมีความคิดเห็นสอดคล้องกับแนวคิดนี้ โดยได้มีการประยุกต์แนวคิดผู้มีสิทธิ์ออกเสียงเชิงกลยุทธ์ ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยได้เสนอแนวคิด A Multiple – Constituency Approach (Terry Connolly, Edward J. Conlon, & Stuart Jay Deutsch, 1980 : 211 – 217) ซึ่งมีฐานคติว่า โดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลองค์การนั้นจะมิใช่เกณฑ์ในเชิงเดี่ยว แต่เป็นชุดของตัวชี้วัดที่มาจากบุคคลหลายกลุ่มในองค์การ จากระดับบนถึงระดับล่างขององค์การ ซึ่งเรียกกลุ่มเหล่านี้ว่า “ผู้มีสิทธ์” มากกว่า “ผู้มีส่วนร่วม” เป็นการรวบรวมแนวคิดจากบุคคลากรหลายระดับในองค์การ และเปิดกว้างกว่าการใช้แนวคิดจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มคนเพียงกลุ่มเดียว

การวิจัยครั้งนี้คณะวิจัยได้ประยุกต์แนวคิดผู้มีสิทธิ์ออกเสียงเชิงกลยุทธ์เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลการทำงานของเทศบาลตำบล โดยให้ประชาชนที่อยู่ในความดูแลของเทศบาลตำบลเป็นผู้ประเมินแสดงถึงความพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเพื่อให้เทศบาลได้นำผลการประเมินประสิทธิผลครั้งนี้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาลได้เข้ามาเผยแพร่สู่สังคมไทยในช่วงปี พ.ศ. 2539– 2540 ซึ่งเป็นช่วงของการเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ อันเป็นผลมาจากความบกพร่อง และการหย่อนประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการในระดับชาติและระดับองค์กร ทั้งในภาครัฐและเอกชน รวมไปถึงการทุจริตและการกระทำผิดจริยธรรมในวิชาชีพ หรือเป็นผลมาจากการขาดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่

ดี หรือที่เรียกว่า อธรรมาภิบาล (Bad Governance) ทำให้เกิดกระแสการตื่นตัวในเรื่องการบริหารจัดการที่ดีจากองค์กรพัฒนาทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งนักวิชาการที่ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการที่ดีในการสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงทำให้องค์กรต่างประเทศที่ให้เงินกู้และให้ความช่วยเหลือ เช่น ธนาคารโลก (World Bank) ธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (ADB) กองทุนการเงินระหว่างประเทศ และองค์การสหประชาชาติ (United Nations) ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ควบคู่กับการช่วยเหลือสนับสนุน เพื่อให้ประเทศกำลังพัฒนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และมีการใช้เงินงบประมาณอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเทศไทยจึงได้นำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้ควบคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจ และการบริหารงานของภาครัฐ โดยมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความสำนึกรับผิดชอบ และหลักประสิทธิภาพประสิทธิผล (ถวิลวลี บุรีกุล, 2547: 2)

3.1) ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล เป็นคำที่มาจากภาษาสันสกฤต คือ ธรรม กับ อภิบาล ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ธรรม หมายถึง คุณความดี คำสั่งสอนในศาสนา หลักประพฤติปฏิบัติในศาสนา ความจริง ความถูกต้อง ความยุติธรรม กฎ กฎเกณฑ์ กฎหมาย สิ่งทั้งหลาย สิ่งของ

อภิบาล หมายถึง บำรุงรักษา ปกครอง ปกป้อง หรือคุ้มครอง

ดังนั้น ธรรมาภิบาล หมายถึง วิถีการปกครองที่ไปสู่ความดีงามที่ยั่งยืน อันได้แก่ความรุ่งเรืองและความผาสุกของปวงชนทั้งปวง

ของธนาคารโลก (World Bank) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ Good Governance หมายถึง การกำหนดกลไกอำนาจของรัฐ ในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมประเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนา การดำเนินงาน การกำหนดนโยบาย ที่ประชาชนสามารถรับทราบและเข้าใจได้ มีลักษณะที่เปิดเผยและเป็นนโยบายที่มีประโยชน์ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีจริยธรรมปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แห่งสาธารณะชน (บุษบง ชัยเจริญ และบุญมี ลี้, 2544 : 7)

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nation Development Program : UNDP) ได้ให้ความหมายดังนี้ Good Governance หรือหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การใช้อำนาจทางการเมือง การบริหารและเศรษฐกิจในการดำเนินภารกิจ กิจกรรมต่างๆ ของประเทศในทุกระดับ โดยมีกลไกกระบวนการสถาบันซึ่งประชาชนและกลุ่มต่างๆ แสดงออกถึงความต้องการผลประโยชน์ การใช้สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายการประสานประนีประนอมความแตกต่างโดยผ่านกลไกกระบวนการและสถาบันเหล่านั้น นอกจากนี้ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank : ADB) ได้ให้ความหมายไว้ว่า Good Governance หมายถึง การมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล (อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรลีรตะพันธ์, 2541: 27)

ธีรยุทธ บุญมี (2541: 17) เรียก Good Governance ว่า ธรรมรัฐ หมายถึง กระบวนการความสัมพันธ์ (Interaction relation) ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไป ใน

การที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมีคุณภาพ โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้

ชัยอนันต์ สมุทรวานิช (2541: 5) สรุปไว้ว่า ธรรมาภิบาล เป็นกลไกของรัฐทั้งทางการเมือง และการบริหารมีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ สะอาด โปร่งใส และรับผิดชอบ เป็นการให้ความสำคัญกับภาครัฐและรัฐบาลเป็นด้านหลัก

นฤมล ทับจุมพล (2541: 57) ได้ให้ความหมายของ Good Governanceว่า เป็นลักษณะและวิถีทางของการใช้อำนาจทางการเมือง เพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมประเทศ การมีธรรมาภิบาลจะช่วยให้มีการฟื้นฟูทางเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้เพราะรัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการทางกฎหมายที่มีอิสระ ที่ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามสัญญา มีระบบราชการ ระบบนิติบัญญัติ และสื่อมวลชนที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้

เกษม วัฒนชัย (2546: 23) ได้สรุปว่า ธรรมาภิบาล เป็นคำที่แปลมาจากภาษาอังกฤษว่า Good Governance คำว่า Good แปลว่าดี Governance แปลว่า การกำกับที่ดี การดูแลอย่างดี ดังนั้นธรรมาภิบาล จึงเป็นหลักคิดสำหรับการบริหารจัดการที่ดี เพื่อประกันว่าในองค์กรจะไม่มีการฉ้อราษฎร์บังหลวง ไม่ด้อยประสิทธิภาพ ธรรมาภิบาลของสถานศึกษาจะช่วยประกันในเรื่องนี้

ปัญญา ฉายะจินดาวงศ์ และรัชนีภู่ตระกูล (2549: 3) ได้สรุปว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนของสังคม คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม การเมือง อย่างสมดุล ส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการพัฒนาประเทศชาติให้เป็นไปอย่างมั่นคงยั่งยืนและมีเสถียรภาพ

จากข้อความที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเชื่อมโยง 3 ส่วน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจน อำนาจในการบริหารราชการแผ่นดิน มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ

3.2) องค์ประกอบของหลักธรรมมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ออกระเบียบ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 โดยทุกส่วนราชการต้องถือปฏิบัติและรายงานผลต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา ตามระเบียบนี้ได้ระบุถึง หลักสำคัญของธรรมาภิบาล 6 หลัก ดังนี้ (ธีระพล อรุณกสิกร, 2542 : 8-10)

1) หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมายและข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้นโดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่อำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2) หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความชัดเจน

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจแก้ปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ และการแสดงประชามติ

5) หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจในปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการแสดงความเคารพในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

UN ESCAP ได้กำหนดคุณลักษณะธรรมาภิบาล 8 ประการ ดังนี้ (ชัยอนันต์ สมุทรวานิช, 2543: 12)

1) การมีส่วนร่วม (Participation) ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยอิสระและเต็มใจ

2) การปฏิบัติตามกฎหมาย (Rule of law) ปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมภายใต้กฎหมายเดียวกัน

3) ความโปร่งใส (Transparency) มีความถูกต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา

4) มีความรับผิดชอบ (Responsiveness) ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดในการทำงานกล้าตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจนั้นๆ

5) ความสอดคล้อง (Consensus Oriented) กำหนดและสรุปความต้องการของบุคคลในสังคม โดยพยายามหาจุดสนใจ และความสอดคล้องกันของสังคมด้วยวิธีการเรียนรู้วัฒธรรมของสังคมนั้น เพื่อเป็นการลดความขัดแย้ง

6) ความเสมอภาค (Equity and Inclusiveness) ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชน พึงได้รับจากทางรัฐ ทางการบริหารด้านสวัสดิการ สาธารณูปโภค และด้านอื่นๆ

7) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) เป็นวิธีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน การใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

8) การมีเหตุผล (Accountability) ประชาชนทุกคนต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการกระทำของตนอย่างสมเหตุสมผล ภายใต้กรอบกฎหมาย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเชื่อมโยง 3 ส่วน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติตลอดจน อำนาจในการบริหารราชการแผ่นดิน มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ ตามหลักธรรมาภิบาลที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

4.1) ความหมาย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 :111) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการ ตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือ น้อย

ประภาพร สุขุมวิริยกุล (2544 : 14) ไดให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพึงพอใจที่มีตอองคกรประกอบและสิ่งจูงใจในดานตางๆ ของงานและผูปฏิบัติงานนั้น ไดรับการตอบสนองตามความตองการของเขาได

ราชบัณฑิตสถาน (2546 : 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่ายอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549 : 45-48) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลักการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสิ้นค้า กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้ขายจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็น

ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี

Benjamin B. Wolman (1973 : 3) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

McCormick and Daniel (1980 : 306) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (2003 : 40) ไดให้ความหมายความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลที่ได้รับหรือประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล โดยความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานเกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มทั้งจากการผลิตหรือบริการจากการตลาด

Good (1973 : 320) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทน กันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจ

จากข้อมูลข้างต้นสามารถกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาคือ เฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความรู้สึกพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

4.2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, อ้างถึงใน สุวัฒนา ใบเจริญ. 2540 : 28) ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ขั้น ตามลำดับดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย

3) ความต้องการทางสังคมและความรักเมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้น จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาส เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้น ๆ

4) ความต้องการการยอมรับและยกย่องเป็นความต้องการการได้รับความนับถืออยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับ การตอบสนองความต้องการในขั้นนี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพ ยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการ ที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิดหรือที่ต้องการทุกอย่าง

4.3) ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความพึงพอใจเป็นจิตใต้สำนึกที่เกิดขึ้นและเป็นปัจจัยหนึ่งของมนุษย์ทุกคน ที่มีความรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจ เมื่อได้รับบริการต่อสิ่งนั้น ที่ตรงกับความต้องการของตนเอง โดยที่ตนเองคิดว่าการให้บริการนั้นเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ ไม่มีการคอรัปชั่น มีระบบตรวจสอบถ่วงดุล และมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน ไม่มีระบบส่วย แต่ละระดับความพึงพอใจย่อมมีความแตกต่างไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้น ตลอดจนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม เป็นองค์ประกอบ กล่าวคือ ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาและได้รับสนองตอบความต้องการนั้น ดังนั้นจะเห็นว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับของผู้รับบริการ กับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นในการจัดการคุณภาพของบริการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัดแนวคิดนี้ สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (อ้างถึงในยุพดี ลิ้มมธุรสสกุล. 2541: 10) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1) ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็จะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วย

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สง่างาม

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องการทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาเท่าไหร่ ในการติดต่อหรือให้บริการจะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือ หรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4) เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที การให้ความสนใจรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5) อย่าพูดหรือพยายามเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการแต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6) พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามมารถแก้ปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถกระทำได้การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่เข้ามาติดต่อ

7) ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากสาเหตุที่คาดไม่ถึง การขออภัยและรับผิดต่อผู้รับบริการพร้อมทั้งอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้น ให้ผู้รับบริการทราบทันทีเป็นหนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การ แต่หน่วยงานหรือองค์การจะต้องถือเป็นภารกิจสำคัญยิ่งที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาเหล่านั้นขึ้นมาอีก

8) เมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือข้อสงสัย ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่รีรอ หรือชักช้า

9) ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม

10) ถ้าไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ หมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือเช่นนี้ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้นๆตลอดไป

แนวคิดที่กล่าวมาแล้วนี้เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการแบบผู้ให้บริการเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งแนวคิดการสร้างความพึงพอใจโดยผ่านสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการนี้ก็ได้รับการพัฒนาเพิ่มดังนี้

1) รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ

2) มีการตอบรับในเรื่องที่ได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ภายใน 2 วัน

3) ไม่ควรให้ผู้รับบริการคอยนาน

4) ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

5) เมื่อมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการต้องรีบไปหารือ ติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา

6) การติดต่อสื่อสารใดๆ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

7) ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ

8) แก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว

9) เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่รับผิดชอบ

10) อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ

11) พยายามจัดหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่างาม การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้ถูกต้องดูเรียบร้อย สวยงาม

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้าหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้นตลอดจนสถานการณ์ หรือ สถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่มีการปะทะ สังสรรค์กัน เป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่าความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนา หรือ อยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม และกระบวนการ ในการลดความตรึงเครียด

4.4) วิธีการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ

Brudne and England. (1982: 17) ได้สรุปวิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ทั้งวิธีวัดด้านอัตวิสัยละวัตถุวิสัย แสดงดังตาราง 1

ตาราง 5 วิธีวัดความพึงพอใจขงประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	**อัตวิสัย (Subjective)**	**วัตถุวิสัย(Objective)**
มุ่งเน้นหน้าที่ของบริการ	1. พิจารณาหน้าที่ประชาชน 2. พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง	1. พิจารณาผู้ที่ให้บริการ 2. พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
เป้าหมายของบริการ	1.พิจารณาที่การสนองตอบ ต6 (Responsiveness)ต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน 2.พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equality) ในการกระจายบริการ 3.พิจารณาที่ผลกระทบ	1.พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาผลผลิต (รีเวอร์ส ออสโมซิส) 2.พิจารณาจากประสิทธิผล (Effectiveness) เช่นพิจารณาจากการประเมินผล 3.พิจารณาที่ผลผลิต

ตาราง 5 วิธีวัดความพึงพอใจขงประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	**อัตวิสัย (Subjective)**	**วัตถุวิสัย(Objective)**
ผลของนโยบายที่ปรากฏ ข้อดี	1.เป็นตัวนำไปสู่แง่มุมต่างๆ ของการให้บริการ 2.เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาประชนและเป็นการประเมินผลของการปฏิบัติงานของหน่วยปกครองท้องถิ่น 3.ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน 4.ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย	1.แสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ 2.เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินผลได้ 3.มีหลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรับรองอยู่ 4.ง่ายต่อการตีความ
ข้อเสีย	1.ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของบริการ 2.เป็นการพิจารณาในแบบทั่วๆ ไป ไม่ลึกซึ้ง 3.เกิดปัญหาก้านเกณฑ์การรับรู้ และเกณฑ์ในการประเมิน 4.ตัวบ่งชี้ทัศนคติประชาชนที่มีต่อบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด	1.อาจเกิดอคติ(Biss) ในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร และการรายงาน 2.มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกักความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3.เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4.เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

ที่มา : Brulney and England. 1982

4.5) ประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถสรุปได้ว่าเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง 4 ประการ ดังนี้

1) การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรมีสัญชาตญาณของการมุ่งมั่นเอาชนะและต้องการความสำเร็จทั้งยังช่วยเสริมสร้างระบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานการวัดที่มีจุดมุ่งหมายซึ่งทั้งหมดยังส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพสินค้าและบริการที่ดีกว่าแก่ลูกค้า

2) การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรรู้ถึงขีดมาตรฐานทั่วไปของธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินงานตลอดจนการสร้างสรรค์สินค้าและบริการให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า

3) การวัดทำให้องค์กรและบุคลากรรับรู้อย่างชัดเจนว่าต้องทำอย่างไรเพื่อปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้นกว่าเดิม ซึ่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงที่ชัดเจนนั้นต้องแสวงหาจากลูกค้า

4) การวัดทำให้องค์การธุรกิจและบุคลกรเกิดแรงจูงใจในทางบวกที่จะตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นโดยการเพิ่มทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน

Brulney and England (1982: 84) กล่าวว่า การประเมินผลโดยประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะช่วยเตือนให้ผู้บริหารได้รู้จักเตรียมพร้อมและแก้ไขปัญญาต่างๆ ได้แต่กระนั้นก็ยังมีปัญหาติดขัดอยู่ที่ว่า ในการที่วิเคราะห์ที่มาหรือตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้น ยังคงเป็นเรื่องยากสำหรับนักวิจัยที่จะก้าวไปถึง เพราะสิ่งนี้ยังคงเป็นเรื่องที่ยากจะอธิบายปัญหาที่เผชิญในการวิเคราะห์ตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนทีมีต่อบริการนั้น ทำให้นักวิจัยมุ่งพิจารณาไปที่ปทัสถาน(Norms) การคาดหวังของกลุ่มและทัศนคติที่มีต่อหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าอาจจะเป็นจุดกำเนิดขิงทัศนคติที่มีต่อบริการส่วนปฏิกิริยาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการนั้น อาจจะสะท้อนให้เห็นถึงความคิดภายในกลุ่มของตนที่มีต่อหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ข้อสมมุตินี้แสดงให้เห็นว่าการที่ประชาชนประเมินบริการนั้นอาจจะเป็นจุดเชื่อมเล็กๆ ที่จะทำให้เห็นถึงระดับการส่งมอบบริการที่แท้จริงได้ แต่ก็เป็นที่น่าเสียดายอย่างยิ่งที่ไม่มีนักวิจัยใดๆ สามารถชี้ให้เห็นชัดเจนถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินบริการต่างๆ กับความคิดเห็นทางการเมืองของกลุ่ม

5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและเทศบาล

การสร้างประชาธิปไตยหรือการพัฒนาการเมืองที่มั่นคงจะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน จากนั้นจึงขยายไปถึงระดับประเทศ ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยระดับชาติ เพราะจะทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในวงกว้าง ซึ่งในที่สุดแล้วจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองระดับชาติโดยง่ายผู้เขียนได้รวบรวมเนื้อหา ที่มีความเกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

5.1) ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

William V. Holloway (1959 : 101-103 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลัก ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Daniel Wit (1967 : 101-103 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนใน

ท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

Harris G. Mongtagu (1984 : 574 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดย อิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อุทัย หิรัญโต (2523 : 2 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 21) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โกวิทย์ พวงงาม (2546 : 21-22) ได้รวบรวมนิยามต่างๆ และประมวลได้เป็นหลักการปกครองท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเมืองพัทยา

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารสภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

5.2) องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 22) กล่าวว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับคือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา ของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีอิสระเต็มที่ทีเดียวคงหมายถึง เฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

5.3) ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2546 : 25) กล่าวถึง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิ และหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3) การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

5)การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารประเทศในอนาคต

6)การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

5.4) หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2546 : 25) ได้กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ควรจะพิจารณาถึง กำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการมีข้อพิจารณา ดังนี้

1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

3) เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

4) เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่นเป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้ โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ดำเนินการปกครองกันเอง โดยสภาท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีอาณาเขตในการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริหารงานภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลกลางตามที่กฎหมายกำหนด

6. บริบทเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

6.1 สภาพทั่วไป

6.1.1 ประวัติเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 มีพื้นที่เขตเทศบาล 4.5 ตารางกิโลเมตร โดยมีสำนักงานเป็นอาคารไม้ชั้นเดียวยกพื้นสูงตั้งอยู่บนศาลาจัตุรมุขในเกาะกลางบึงพลาญชัย ต่อมาปี พ.ศ. 2499 ได้ก่อสร้างสำนักงานแห่งใหม่ เป็นอาคารคอนกรีตสองชั้นตามแบบแปลนการก่อสร้างสำนักงานเทศบาลทั่วประเทศ ตั้งอยู่ที่ถนนเทวาภิบาลบนเนื้อที่ 4 ไร่เศษ ต่อมาเมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้นและชุมชนหนาแน่นมากขึ้น จึงได้ทำการขยายเขตเทศบาลออกไปเมื่อวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2509 ทำให้มีพื้นที่ 11.63 ตารางกิโลเมตร(พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปรากฏในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 23 ตอนที่ 21 วันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2509) และเพื่อพัฒนาและรองรับการบริหารและบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มเติมอีก 1 หลัง เป็นอาคารคอนกรีต 3 ชั้น ต่อมาเชื่อมด้านหลังของอาคารหลังเดิม ในปี พ.ศ. 2542 และในปี พ.ศ. 2553 ได้ก่อสร้างอาคารศูนย์บริการร่วมเบ็ดเสร็จ เปิดใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยเปิดบริการเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553

6.1.2 ที่ตั้งและอาณาเขตของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง ตำบลรอบเมือง

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลรอบเมือง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลรอบเมือง ตำบลดงลาน

6.1.3 สภาพภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไป มีฝนเฉลี่ยประมาณ 1,400 มิลลิเมตรต่อปี อุณหภูมิเฉลี่ย ต่ำสุดประมาณ 14.4 องศาเซลเซียส และสูงสุดประมาณ 40.5 องศาเซลเซียส ประกอบด้วย 3 ฤดู ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงเดือนพฤษภาคม ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมไปจนถึงเดือนตุลาคม ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมไปจนถึงเดือนกุมภาพันธ์

6.1.4 ประชากร

พ.ศ. 2552 จำนวน 34,510 คน
พ.ศ. 2553 จำนวน 34,636 คน
พ.ศ. 2554 จำนวน 34,763 คน
พ.ศ. 2555 จำนวน 34,592 คน
พ.ศ. 2556 จำนวน 35,077 คน
พ.ศ. 2557 จำนวน 35,219 คน
พ.ศ. 2558 จำนวน 35,313 คน
พ.ศ. 2559 จำนวน 35,461 คน
พ.ศ. 2560 จำนวน 35,671 คน

6.2 ด้านเศรษฐกิจ

6.2.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

เทศบาลเมืองร่อยเอ็ด จัดเปนเมืองชุมทางที่สำคัญแหงหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากมีทำเลที่ตั้งอยูเกือบกึ่งกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงทำใหมีเสนทางคมนาคมติดตอกับจังหวัดตาง ๆ ภายในภาคคอนขางมากและสะดวก ซึ่งสงผลใหเมืองร่อยเอ็ดมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทางดานการคาพาณิชยและบริการคอนขางสูง ทั้งอาคารพาณิชย ศูนยบริการรานอาหารและสถานบริการตางๆ โดยสวนใหญจะกระจายตัวไปตามเสนทางคมนาคมที่เชื่อมตอกับจังหวัดอื่น ๆ เชน เสนทางไปจังหวัดมหาสารคาม และเสนทางไปจังหวัดกาฬสินธุ เปนตน

6.2.2 การใช้ประโยชน์ที่ดิน

การกระจายตัวของการใชที่ดิน ในเขตผังเมืองรวมจังหวัดร่อยเอ็ด โดยเฉพาะในเขตเทศบาลเมืองร่อยเอ็ดในปจจุบันการใชที่ดินเกือบทุกประเภทกระจายปะปนกันอยูในยานที่พักอาศัย ยานพาณิชยกรรมและบริเวณสถานที่ราชการ รวมกันอยูอยางหนาแนนรอบ ๆ บึงพลาญชัย โดยยานพาณิชยกรรมเกาจะรวมกลุมกันอยูตามถนนผดุงพานิช ถนนหายโศรกและถนนเพลินจิต พาณิชยกรรมไดขยายตัวไปบริเวณดานใต ตามถนนราชการดำเนิน ถนนเทวาภิบาล จนถึงสุดเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ยานที่พักอาศัยคอนข่างหนาแนนอยูบริเวณรอบ ๆ ยานพาณิชยกรรมถนนผดุงพานิชยานวัดเหนือถนนสุขบูรพา บริเวณวัดกลางมิ่งเมือง สวนพื้นที่พักอาศัยเบาบางกระจายอยูทั่วไปปะปนกับวัดและโรงเรียนซึ่งมีกระจายอยูทั่วพื้นที่เขตผังเมืองรวม บริเวณสถานที่ราชการ รวมกลุมอยูบริเวณตอนใตของบึงพลาญชัย บริเวณถนนเทวาภิบาล ถนนสุริยเดชบำรุง ไดแก ศาลากลางจังหวัด ศาล ที่วาการอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด สวนโรงพยาบาลและเรือนจำ อยูบริเวณดานใตของเมือง

นอกจากนี้ยังมีอาคารธุรกิจและอาคารบริการชุมชน เชน โรงเรียน บังกะโล รานอาหาร กระจายตัวอยูตามแนวรอบบึงพลาญชัย และบริเวณทางไปจังหวัดกาฬสินธุนอกเขตเทศบาลฯจากการพิจารณาโครงสรางถนน เสนทางคมนาคม พื้นที่รองรับการกระจายตัวของอาคารประเภทตาง ๆ แนวโนมมีการขยายตัวของชุมชนในอนาคตคาดวาจะขยายตัวตามแนวทางหลวงแผนดินหมายเลข 23 ตอนเลี่ยงเมืองและบริเวณดานทิศใตของชุมชนซึ่งการขยายตัวของการใชที่ดินคาดวาจะเปนไปตามประเภทการใชที่ดินซึ่งจำแนกตามที่ประกาศทายกฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ.2531)

การใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พ.ศ. 2552

(พื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 11.63 ตารางกิโลเมตร)

ประเภทการใช้ประโยชน์ที่ดิน	พื้นที่ (ตร.กม.)	ร้อยละ
- พื้นที่การเกษตร	2.24	19.3
- พื้นที่พาณิชย์ / ที่อยู่อาศัย	6.67	57.3
- พื้นที่คู คลอง / หนองน้ำสาธารณะ	0.34	2.9
- พื้นที่ส่วนราชการ	0.60	5.1
- พื้นที่ว่างเปล่า	1.00	8.6
- พื้นที่สวนสาธารณะ / นันทนาการ	0.23	2
- พื้นที่สถานศึกษา	0.35	3
- พื้นที่สถาบันศาสนา	0.20	1.8
รวม	**11.63**	**100**

ที่มา : ข้อมูลกองช่าง เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

6.3 ด้านสังคม

ชุมชน

สภาพปัจจุบันของชุมชนเมืองร้อยเอ็ดทางด้านกายภาพ พบว่า ชุมชนเมืองร้อยเอ็ดเป็นเมืองเก่าที่เคยรุ่งเรืองในอดีต ยังมีคูเมืองและกำแพงเมืองบางส่วนเหลืออยู่ แสดงให้เห็นถึงลักษณะพื้นที่

ของชุมชนเมืองเก่าค่อนข้างเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส ล้อมรอบด้วยคูเมืองและกำแพงเมือง มีบึงพลาญชัยเป็นสัญลักษณ์ของจังหวัด ตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางเมืองของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ชุมชนในอดีตได้เกาะกลุ่มตามแนวถนนด้านเขตคูเมือง บริเวณด้านเหนือและด้านตะวันออกของบึงพลาญชัยตามแนวถนนผดุงพานิช ถนนหายโศก และถนนดำรงราษฎร์วิถี ปัจจุบันชุมชนได้ขยายไปในบริเวณด้านใต้และด้านตะวันออกของบึงพลาญชัยตามถนนเทวาภิบาล ถนนประชาธรรมรักษ์ และถนนปัทมานนท์ และได้ขยายตัวออกมานอกบริเวณคูเมืองและนอกเขตเทศบาลทุกด้าน ตามแนวถนนที่แยกออกจากบริเวณชุมชนเมือง ด้านทิศใต้จรดถนนเลี่ยงเมือง ส่วนพื้นที่บริเวณรอบๆ ชุมชนส่วนใหญ่ยังพื้นที่เกษตรกรรม พื้นที่ด้านตะวันตกเฉียงเหนือเป็นพื้นที่เขตทหาร เทศบาลได้แบ่งชุมชนย่อยเพื่อการพัฒนาไว้ 20 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนท่านคร ชุมชนวัดป่าเรไร ชุมชนวัดเหนือ ชุมชนวัดคุ้ม ชุมชนศิริมงคล ชุมชนวัดบึง ชุมชนรอบเมือง ชุมชนพระอารามหลวง ชุมชนทุ่งเจริญ ชุมชนพิพิธภัณฑ์ ชุมชนตลาดหนองแคน ชุมชนศรีอุดม ชุมชนวัดเวฬุวัน ชุมชนบ้านหนองหญ้าม้า ชุมชน บขส. ชุมชนจันทร์เกษม ชุมชนโรงพยาบาล ชุมชนราษฎรอุทิศ ชุนชนโรงเรียนเมือง และชุมชนมั่นคง

วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ได้แก่ งานประเพณีปีใหม่และกาชาด , งานบุญผะเหวด (บุญมหาชาติ), งานประเพณีสงกรานต์, งานประเพณีเข้าพรรษา ,งานประเพณีออกพรรษาและการกวนข้าวทิพย์ , งานประเพณีสมมาน้ำคืนเพ็งเส็งประทีป ฯลฯ

6.4 ด้านการศึกษา

โรงเรียนในสังกัด

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้จัดตั้งโรงเรียนในสังกัด จำนวน 8 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง เปิดการสอนตาม พรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีกองการศึกษาเป็นหน่วยกำกับดูแล ดังนี้

โรงเรียนเทศบาลวัดสระทอง
โรงเรียนเทศบาลวัดบูรพาภิราม
โรงเรียนเทศบาลวัดเหนือ
โรงเรียนเทศบาลวัดป่าเรไร
โรงเรียนเทศบาลหนองหญ้าม้า (โรงเรียนกีฬาท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด)
โรงเรียนเทศบาลวัดเวฬุวัน
โรงเรียนเทศบาลวัดราษฎรอุทิศ
โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองหญ้าม้า

6.5 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ในปัจจุบัน รัฐบาลมีนโยบายที่จะกระจายความเจริญไปสู่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยการกระจายเงิน กระจายงานและกระจายบุคลากรไปสู่ท้องถิ่น มีผลทำให้มีการขยายกิจการ การลงทุนและการท่องเที่ยว อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับสูง ประชาชนมีรายได้สูงขึ้น ประกอบกับประชาชนได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น เป็นผลทำให้มีการเพิ่มจำนวนยานพาหนะในอัตราที่สูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดปัญหาการจราจรและขนส่งตามมา เนื่องจากถนนและระบบการจราจรในเขตเมืองไม่สามารถรองรับกับความต้องการในการเดินทางของประชาชน และจำนวนยานพาหนะที่เพิ่มขึ้น เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้ประสานงานกับ สภ.เมืองร้อยเอ็ด และคณะกรรมการจัดระบบจราจรระดับจังหวัด จัดระบบจราจรตลอดจนจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรไปปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดบริเวณที่มีจราจรหนาแน่น นอกจากนี้ได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกวดขันจับกุมผู้ฝ่าฝืนไม่เคารพกฎจราจร เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายได้ผลอย่างจริงจัง ซึ่งในปัจจุบันนี้สภาพการจราจรของเมืองร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ความเร็วเฉลี่ย ประมาณ 15-30 กิโลเมตร/ชั่วโมง

สภาพพื้นที่การจราจร/ไฟฟ้าสาธารณะ

1. มีการจัดระบบการเดินรถโดยใช้วงเวียน จำนวน 2 จุด

2. การจัดระบบการเดินรถบนถนนทางเดียว (One Way) จำนวน 5 เส้นทาง คือ ถนนสุนทรเทพ ถนนผดุงพานิช ถนนคหบดีอุทิศ ถนนราษฎรอุทิศ และซอยข้างตลาดทุ่งเจริญด้านทิศเหนือและด้านทิศตะวันออก

3. ไฟสัญญาณจราจรอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล มีจำนวน 10 จุด

4. ไฟสัญญาณจราจรที่รับถ่ายโอนจากกรมทางหลวง มีจำนวน 6 จุด

5. ไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล มีจำนวน 2,500 ชุด และไฟฟ้าตามอาคารสำนักงาน โรงเรียน สถานที่ราชการต่างๆ ที่สังกัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดรวมถึงตลาดสดทั้ง 3 แห่ง

6. ไฟฟ้าแสงสว่างที่รับถ่ายโอนจากกรมทางหลวง มีจำนวน 469 ชุด

6.6 ด้านสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลของรัฐบาล	จำนวน 1 แห่ง
2. โรงพยาบาลเอกชน	จำนวน 3 แห่ง
3. คลินิกเอกชน	จำนวน 54 แห่ง
4. ศูนย์แพทย์ชุมชน	จำนวน 2 ศูนย์

5. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 3 แห่ง

6. ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน จำนวน 20 แห่ง และมีจำนวนอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จำนวน 183 คน

7. ตลาดเทศบาล จำนวน 3 แห่ง

8. ตลาดเอกชน จำนวน 1 แห่ง

9. ร้านเสริมสวย จำนวน 84 แห่ง

10.ร้านอาหาร จำนวน 246 ร้าน

6.7 โครงสร้างองค์กรเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

1. สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นจำนวน 18 คน ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น

2. นายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

นายกเทศมนตรี ได้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี จำนวน 3 คน ซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาล ตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ นายกเทศมนตรีได้แต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้

นายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร โดยการบริหารงานเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาฯ ตลอดจนแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้

พนักงานเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายผู้ปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน/โครงการต่างๆ ที่คณะผู้บริหารกำหนดไว้ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด

หน่วยงานภายในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

สำนักปลัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

สำนักการศึกษาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองช่างเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองคลังเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

สโรชา แพร่ภาษา (2549 : 125) ได้วิจัย เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ งานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่น การซ่องเกรด ปรับปรุงถนน ปรับพื้นที่ ขุดลอกแหล่งน้ำ ขุดลอกคูคลองฯ มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็น 94 เปอร์เซ็นต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 80.40 เปอร์เซ็นต์ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับที่มาก คิดเป็น 80.60 เปอร์เซ็นต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 80.40 เปอร์เซ็นต์

พรรณนภา มีโสและคณะ (2550: 89)การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลวังกะพี้ อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ใช้บริการ

พรทิพย์ สัจจาลักษณ์ (2550 : 154) การศึกษาผลการศึกษาผลปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ บรรลุผลอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านความพึงพอใจของเด็กและเยาวชน ต่อการปฏิบัติต่อเด็กตามมาตรฐานองค์การสหประชาชาติของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในส่วนผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องงบประมาณน้อยเกินควรเมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนกับจำนวนเด็กและเยาวชนที่มีจำนวนมาก ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาแก้ไข บำบัดและฟื้นฟูให้เด็กและเยาวชนกลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคม

กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์และคณะ (2551: 127) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านการเตรียมเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง 3.97ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ

นัยสำคัญ 0.05

ขวัญเรือน ทองกลางและคณะ (2551 : 108)การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงต่อเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมามีความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องความชัดเจนของแผนผังการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.59 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.73 เรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

ดวงตา สราญรมย์และคณะ (2551: 98) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ด้าน ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง ผลการศึกษา พบว่า สัดส่วนของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ด้านในภาพรวมในระดับพึงพอใจมาก ร้อยละ 35.84 ระดับพึงพอใจ ร้อยละ 60.12 ซึ่งรวมแล้วมากกว่าร้อยละ 50 แสดงว่าเทศบาลนครนนทบุรีสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 6 อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ดีมีสุข รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ยุทธศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ้มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนงานหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รอลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้าน

ระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

งานวิจัยและพัฒนา ฝ่ายวิชาการ (2552 : 104) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานให้บริการโครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดเมืองแพร่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับการให้บริการด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน, ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่, ด้านความพึงพอใจต่อโครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจ ร้อยละ 77.23เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าร้อยละ 80.94 มากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ มีค่าร้อยละ 79.80, ด้านความพึงพอใจต่อโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 มีค่าร้อยละ 76.18 ตามลำดับ และด้านความพึงพอใจต่อโครงการพลังงานชุมชน เทศบาลตำบลแม่หล่าย ปี 2552 มีค่าร้อยละ 72 และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้กับเทศบาลตำบลแม่หล่ายว่าควรที่จะเพิ่มความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน

งานวิจัยและพัฒนา ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ (2552 : 86) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยหม้าย อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลห้วยหม้าย ในเรื่องการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชน โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80เมื่อพิจารณาด้านการลดระยะเวลา/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64คิดเป็นร้อยละ 72.80 อันดับแรกคือ ระยะเวลาของการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการด้านการรับเงินสงเคราะห์แก่ผู้พิการฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 อันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาของการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 อันดับแรกคือ มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง โดยมีการบริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่ผู้ใช้บริการครอบคลุมพื้นที่อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 อันดับสุดท้ายคือมีขั้นตอนการให้บริการเสมอภาค เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.40 อันดับแรกคือ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

รองลงมาคือ การใช้คำพูดและกริยามารยาทในการสื่อสารกับผู้รับบริการ, การให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 อันดับสุดท้ายคือ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 อันดับแรกคือ ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.20 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 อันดับสุดท้ายคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20

งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัยการวิจัยนี้เป็นการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการและบริการช่วยเหลือสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตามโครงการดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการ การบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานให้บริการประชาชนมากที่สุด โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และภัยธรรมชาติอื่นๆ รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ เรื่องผู้ที่รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก สำหรับด้านเจ้า/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยคาวามสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 82) การสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาและขยายเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร์เทศบาลตำบลตรอน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 74.13 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพึงพอใจมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอื่นๆ เป็นอันดับที่ 1 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากเท่ากันทุกข้อ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานร่มรื่นสวยงาม สถานที่จอดรถมีความเพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่ 2 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากทุกข้อโดยด้านแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 3 เมื่อพิจารณา

รายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากทุกข้อ โดยเรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะทั่วไป ต้องการความสะดวกสบายมากกว่านี้ในการติดต่อกับทางเทศบาล อยากให้ทำโครงการนี้ต่อไปเรื่อยๆ ขอให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชน ให้มากกว่านี้อีกซักหน่อย การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพ ที่จอดรถ ควรมากว่านี้ ควรปรับปรุงการพูด และการให้บริการของพนักงาน

งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 75) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 81.16 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พึงพอใจมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคและอื่นๆ เป็นอันดับ 1 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถ, ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ ฯ ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง, การดำเนินโครงการ ฯ สามารถตอบสนองความต้องการ อำนวยประโยชน์ประชาชนด้านการให้บริการน้ำ การป้องกันอัคคีภัย, ความสะอาดของอาคารสำนักงาน ห้องน้ำ มีระดับความพอใจมาก ด้านเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่, ส่วนปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง, ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว, มีความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานเป็นธรรม, พูดจาอ่อนหวาน มีมารยาทดี มีระดับความพอใจมาก สำหรับด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 3 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ส่วนความสามารถปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่, มีขั้นตอนการให้บริการเสมอภาคและเท่าเทียมกัน, มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว มีระดับความพอใจมาก

ณัฏฐ์ธณกฤศ์ เหลืองทวีสุข (2553 : 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า

ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

แวหะมะ จินาแวและอริยา คูหา (2553 : 134) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส:กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก (X=3.56) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5

อธิวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553: 114) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกอง คลังเทศบาลในเขตจังหวัดสกลนครผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลของตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 1. ด้านเข้าหน้าที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ด้วยหน้าตายิ้มแย้มเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัย เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยอย่างกระจ่างชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ ท่าทีของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาหรือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาษีอากร มีค่าเฉลี่ย 3.71 ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.70 และจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าน้อยที่สุดคือ โดยรวมประชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และ 2. ด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ด้านกระบาวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี ไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ความพอเพียงของแบบแสดงรายการของภาษีประเภทต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ขั้นตอนในการชำระภาษีเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีเจ้าที่รอให้บริการรับชำระภาษีแก่ผู้มาติดต่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.72 โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจกับกระบวนการการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ระยะเวลาที่ใช้ในการชำระภาษีเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.66 การใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารและ

การประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่าเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามละดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าน้อยที่สุดคือ การจัดทำป้ายบอกงานขั้นตอน หลักฐานการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3. ด้านสถานที่บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลในจังหวัดสกลนคร ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมา มีค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้ในการก่อเอกสารต่างๆ ในการชำระภาษีและท่านมีความพึงพอใจกับสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน ความสะอาด สวยงามของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถและความกว้างของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 เท่ากัน มีเก้าอี้และสิ่งอำนวยความสะดวกจัดได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ สำหรับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าน้อยที่สุดคือ มีการจัดการน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการไว้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.70

ณัฐธยาน์ ระโส (2554 : 87) การศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ผลการศึกษา พบว่า

1) การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์มีประสิทธิภาพสูง

2)กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นโยบายการบริหารงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สภาพแวดล้อมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

3)บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่เข้ารับเบี้ยยังชีพมีความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันในด้านบายการบริหารงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประสิทธิผลของการจัดการเบี้ยยังชีพ แตกต่างกัน

4)โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นโยบายการบริหารงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสภาพแวดล้อมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิทธิผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครสวรรค์

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2555 : 70) รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตามมิติที่2 ด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละประเด็นได้ทำการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประกอบด้วย ขั้นตอนกระบวนการบอกไว้ชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการในแต่

ละขั้นตอน วิธีการที่ง่าย ไม่ซับซ้อนในการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังในการขอรับบริการ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย มนุษย์สัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้ขอรับบริการ ความรอบรู้และความเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มารยาทดี พูดจาไพเราะ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ป้ายบอกทางของจุดที่ให้บริการได้ชัดเจน บริการลานจอดรถ, ที่นั่ง, น้ำดื่ม, พัดลม/แอร์ ระบบรักาความปลอดภัยที่ดี

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 งานบริการใน 3 ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านการจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

จิระภา จาฏพจน์ อัจฉรีย์ พิมพิมูล และวิเชียร โสมณวัฒน์ (2555: 97) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2555 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานบรรเทาสาธารณภัย และงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมทั้ง 3 ภารกิจงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 (ร้อยละ 85.24) เมื่อเปรียบเทียบทั้ง 3 ภารกิจงาน พบว่า งานแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.35) รองลงมาคือ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 (ร้อยละ 86.11) และงานบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 (ร้อยละ 81.27) ตามลำดับ

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Zhang Shuibo (2003: 124) ได้ทำการศึกษาวิจับเรื่อง An organizational cultural analysis of the effectiveness of Chinese Construction Enterprises ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิผลในการดำเนินงานของธุรกิจการก่อสร้างของจีน โดยจะเป็นการศึกษาทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นการเติมเต็มช่องว่างทางการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจการก่อสร้าง โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ (1) การพัฒนากรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่สามารถใช้ศึกษารายละเอียดและผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การ (2) การประเมินโครงร่างของวัฒนธรรมองค์การที่เป็นแบบอย่างของธุรกิจการก่อสร้างของจีน (3)การทดสอบความสัมพันธ์เชิงประจักษ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิผลของอุตสาหกรรมก่อสร้างของจีน และจากสมมติฐานย่อย 3ประการที่ได้จากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ OC – OE ได้ถูกทดสอบเชิงประจักษ์กับตัวบ่งชี้ OR ทั้ง 9 แบบที่พัฒนาขึ้นสำหรับธุรกิจการก่อสร้างของจีน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า (1) โดยส่วนใหญ่แล้ววัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งจะมีประสิทธิผลมากกว่าวัฒนธรรมที่อ่อนแอ (2) รูปแบบที่แตกต่างของวัฒนธรรมองค์การจะส่งผลต่อประสิทธิที่แตกต่างกัน ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากตัวบ่งชี้ OE บางประการ และ(3) วัฒนธรรมองค์การที่อยู่ในระดับที่สมดุลจะมีประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากตัวบ่งชี้ OE เกือบทั้งหมด และผลลัพธ์จากการทดลองเชิงประจักษ์ได้แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์การสามารถนำไปใช้อธิบายตัวแปรด้านประสิทธิผลขององค์การซึ่งในบางขอบเขตความสัมพันธ์ต่างๆ นั้นมีลักษณะที่ซับซ้อนมาก ดังนั้นเมื่อพิจารณาบนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่ได้จะพบว่า มีการนำเสนอทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การตามสถานการณ์ (Organizational Culture Contingency Theory) ที่อภิปรายถึงผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อประสิทธิผลที่เกิดขึ้นกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่นสภาพแวดล้อมขององค์การ กลยุทธ์ขององค์การ ตลอดจนขนาดขององค์การที่เหมาะสมพอดีกับวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านั้นจะนำไปสู่ระดับประสิทธิผลขององค์การที่เพิ่มมากขึ้น

Jane F. Hansberry (2005 : 115) ได้ทำการวิจัยเรื่อง An exploration of collaboration and organizational effectiveness in Denver County Human Service Organization ซึ่งเป็นการสำรวจความร่วมมือและประสิทธิผลขององค์การที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเขตปกครองเดนเวอร์โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาบทบาทของความร่วมมือภายในองค์การและประสิทธิผลขององค์การที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) รูปแบบสหพันธรัฐใหม่ (New Federalism) และการปฏิรูปสวัสดิการ (PRWORA) และได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์การ อาทิ กระบวนการในการบริหารจัดการ ผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ และการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง เป็นต้น โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้การสำรวจแบบตัดขวาง (Cross – Sectional Survey) และการสนทนาแบบกลุ่มเจาะจง (Focus Groups) โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไร ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนใน

เขตปกครองเดนเวอร์ จำนวน 143 แห่ง และการสนทนากลุ่มกับผู้จัดการและผู้สนับสนุนการดำเนินงานองค์การ ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ในปัจจุบันองค์การไม่แสวงหาผลกำไรดังกล่าวได้มีการสร้างความร่วมมือกันมากขึ้นกว่าช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีสาเหตุมาจากความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน และโอกาสในการระดมทุนที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นอกจากนี้ข้อค้นพบที่ได้ยังแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงและความร่วมมือจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การมากกว่ากระบวนการในการบริหารจัดการและผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการโดยองค์การที่มีขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะเกิดความร่วมมือที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การมากกว่าองค์การที่มีขนาดใหญ่

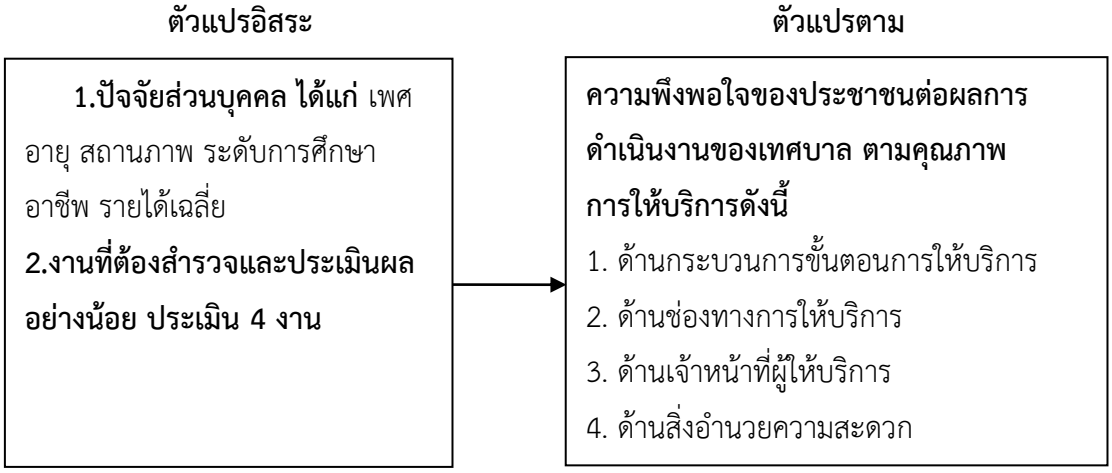
Sharon Eng (2005 : 103) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Toward a definition and development of NGO organizational effectiveness in Indonesia : An unfolding journey โดยได้ทำการศึกษาองค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) ระดับรากหญ้า ในประเทศอินโดนีเซียจำนวน 5 องค์กร เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ความเข้าใจบทบาท และเพื่อแสวงหาแนวทางในการดำเนินงาน และการจัดโครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิผลสำหรับการบริหารจัดการ รวมถึงศึกษาถึงปัจจัยทั่วไปและปัจจัยเฉพาะที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งในการศึกษานี้ได้ทำการวิจัยควบคู่กันไปทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus group) การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์กรณีศึกษา และการสำรวจ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยกระบวนการ Eigan value factor rotation และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค (Cronbachs' alpha coefficient) และวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)จากนั้นจึงวิเคราะห์ปัจจัยร่วมที่อาจมีผลต่อรูปแบบการดำเนินการและบริหารขององค์กรอิสระ อาทิ ภาษาที่หุ้นส่วนหรือผู้เข้าร่วมใช้ วัฒนธรรมของหุ้นส่วนที่อาจมีผลต่อการจัดการเบื้องต้น เป้าหมายของการดำเนินการทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การพัฒนาระบบเอกสารและสารสนเทศ นอกจากนั้นแล้วยังมีการสนทนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการกับปัญหากรณีเฉพาะบางกรณี ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหาร NGO ส่วนใหญ่จะยอมรับเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานที่เรากำหนดขึ้นถึง 2 ใน 3 ส่วน ซึ่งเกณฑ์เหล่านี้ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ การสื่อสาร การมีเป้าหมายร่วมกัน การสร้างความกลมเกลียว และการเพิ่มพูนอำนาจขององค์กร ส่วนที่เหลืออีกหนึ่งส่วน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการจัดการในเชิงหน้าที่ได้แก่ ความสามารถในการตรวจสอบด้านการเงิน กระบวนการติดตามโครงการ และการประเมินกระบวนการทำงาน จากการศึกษาพบว่าสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมโดยรอบขององค์กร NGO มีบทบาทหลักในการส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ จากการศึกษาทำให้เราทราบว่าองค์กรรากหญ้ามีการวัดประสิทธิผลด้วยตัวชี้วัดแบบดั้งเดิม และมีการดำเนินการตามนโยบายหรือเป้าหมายเฉพาะ และแสดงให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างเวลาที่เกิดขึ้น อันเป็นผลจากการที่องค์กรเหล่านี้มีวัตถุประสงค์การดำเนินการต่อพื้นที่และเวลาที่จำเพาะเจาะจง อีกทั้งยังมีกระบวนการจัดการแบบดั้งเดิม และรูปแบบวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของสมาชิกองค์กรสามารถส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินการขององค์กรได้ และวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรล้วนมีผลต่อการพัฒนาองค์กรทั้งสิ้น ซึ่งผลจากการศึกษาของเราทำให้เราทราบถึงกระบวนการทำความเข้าใจปัญหาและการจัดการองค์กรของ NGO ระดับรากหญ้าในประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งองค์กรเหล่านี้มีความ

จำเป็นต้องใช้ทฤษฎีการจัดการ นักวิจัย ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรม จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาของประเทศโลกที่สามได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

Yolandra A. Plummer (2005 : 97) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง A survey of employee perceptions of the District of Columbia's Department of Human Services (DHS), Mental Retardation and Developmental Disabilities Administration's (MRDDA) organizational effectiveness ซึ่งเป็นการวิจัยสำรวจการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับคุณลักษณะของประสิทธิผลขององค์การของ District of Columbia Department of Human Services. Mental Retardation and Developmental Disabilities Administration (MRDDA) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับผู้พิการทางสมองของหน่วยงานท้องถิ่นระดับตำบลในประเทศโคลัมเบีย โดยใช้ทฤษฎีประสิทธิผลของหน่วยงานราชการของ Hal Rainey และ Paul Steinbauer มาเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 11 ประการของประสิทธิผลของหน่วยงานราชการ ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยกับพนักงานของ MRDDA จะทำให้ได้ผลของการรับรู้ของพนักงาน และสะท้อนให้เห็นถึงตัวชี้วัดประสิทธิผลของหน่วยงานราชการของ Hal Rainey และ Paul Steinbauer โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 172 คน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม 115 คน ที่ตอบแบบสอบถามอย่างสมบรูณ์ คิดเป็นร้อยละ 67 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 52 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และผลกระทบต่อพวกเขา ร้อยละ 36 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจภารกิจของหน่วยงานและมีใบรายละเอียดของงานที่ตนรับผิดชอบและมีพนักงานไม่ถึงครึ่ง (ร้อยละ 43) ที่ทราบนโยบายและขั้นตอนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผลการตรวจสอบจากการสังเกตการณ์ตอบสนองของพนักงาน และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดประสิทธิผลองค์การราชการของ Hal Rainey และ Paul Steinbauer ข้อมูลจากการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ภาวะผู้นำ ความพอใจในภารกิจ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ความเป็นมืออาชีพ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมองค์การที่อ่อนแอ ตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การออกแบบงาน การสร้างแรงจูงใจในพันธกิจ และแรงจูงใจในองค์การในปัจจุบันผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับสูงมีเพียง แรงจูงใจในการบริการประชาชนของพนักงาน ผลการสำรวจของพนักงานเหล่านี้ได้ชี้ให้เห็นว่า MRDDA ต้องมีการจัดระเบียบโครงสร้างการบริหารจัดการ และดำเนินวิเคราะห์ทั้งทรัพยากรภายในและภายนอกของหน่วยงาน และทำตรวจสอบว่าพนักงานมีความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินวัดผลงานของ MRDDA ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินระหว่างการรับรู้ของพนักงานในบทบาทและเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการวางแผนกลยุทธ์ในการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิผล และช่วยพัฒนาการตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น

8. กรอบแนวคิดในการประเมิน

จากการศึกษาแนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2560 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประสานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกลางและมีผลงานวิจัยประเมินโครงการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิจำนวนเพียงพอในการดำเนินการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จึงประสานให้มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 3 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะเป็นประโยชน์ สำหรับเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยแต่ละงานประเมินกรอบใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านการศึกษา ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน
2. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน
3. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายโครงการได้ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน
2. งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและลงพื้นที่ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอในรูปของความถี่และร้อยละ

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 3 งาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 3 งาน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 3 งาน ภายใต้ 3 โครงการ

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1. งานด้านการศึกษา	4.59 0.54 (พอใจมากที่สุด) (91.80)	4.62 0.53 (พอใจมากที่สุด) (92.40)	4.60 0.57 (พอใจมากที่สุด) (92.00)	4.63 0.54 (พอใจมากที่สุด) (92.60)	4.61 0.55 (พอใจมากที่สุด) (92.20)
2. งานด้านสาธารณสุข	4.60 0.57 (พอใจมากที่สุด) (92.00)	4.57 0.57 (พอใจมากที่สุด) (91.40)	4.42 0.69 (พอใจมากที่สุด) (88.40)	4.44 0.67 (พอใจมากที่สุด) (88.80)	4.51 0.63 (พอใจมากที่สุด) (90.20)
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.54 0.56 (พอใจมากที่สุด) (96.40)	4.49 0.58 (พอใจมากที่สุด) (89.80)	4.62 0.56 (พอใจมากที่สุด) (92.40)	4.53 0.65 (พอใจมากที่สุด) (90.60)	4.55 0.59 (พอใจมากที่สุด) (91.00)
โดยรวม	4.58 0.56 (พอใจมากที่สุด) (93.40)	4.56 0.56 (พอใจมากที่สุด) (90.20)	4.55 0.61 (พอใจมากที่สุด) (92.13)	4.53 0.62 (พอใจมากที่สุด) (90.67)	4.56 0.59 (พอใจมากที่สุด) (91.14)
ผลการประเมินตามตัวชี้วัด (คะแนน)	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 3 งาน พบว่า การให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.14 และผลการประเมินการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านการศึกษาผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการประเมินได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านการศึกษา

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.54	พอใจมากที่สุด	91.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.53	พอใจมากที่สุด	92.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร	4.60	0.57	พอใจมากที่สุด	92.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.54	พอใจมากที่สุด	92.60
รวมเฉลี่ย	**4.61**	**0.55**	**พอใจมากที่สุด**	**92.20**

จากตาราง 2 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ใช้ในโครงการมีความชัดเจน เหมาะสมและเข้าใจง่าย รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความอย่างเหมาะสม รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น

เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/วิทยากร ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ วิทยากร(ครูอาสา) มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ ได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับผู้ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีเพียงพอและเหมาะสม รองลงมา คือ พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และ มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 35 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.60

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจ และดูแลเอาใจใส่กับผู้รับบริการมากกว่านี้และควรจัดเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดสถานที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้

2. งานด้านสาธารณสุข

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณะสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.57	พอใจมากที่สุด	92.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.57	พอใจมากที่สุด	91.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร	4.42	0.69	พอใจมากที่สุด	88.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.67	พอใจมากที่สุด	88.80
รวมเฉลี่ย	**4.51**	**0.63**	**พอใจมากที่สุด**	**90.20**

จากตาราง 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการการให้บริการที่หลากหลาย และเหมาะสม รองลงมา คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ใช้ในโครงการมีความชัดเจน เหมาะสมและเข้าใจง่าย และมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนก่อนล่วงหน้าให้ประชาชนในชุมชนมารับบริการทุกครั้ง ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีกิจกรรมเหมาะสม และเพียงพอในการให้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย และอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และ วิทยากร มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอและเหมาะสม รองลงมา คือ พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และ มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 43 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 16 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 11 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 25.60

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย และอธิบายได้อย่างชัดเจนมากกว่านี้ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดสถานที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้

3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.56	พอใจมากที่สุด	90.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.49	0.58	พอใจมากที่สุด	89.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.56	พอใจมากที่สุด	92.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.65	พอใจมากที่สุด	90.60
รวมเฉลี่ย	**4.55**	**0.59**	**พอใจมากที่สุด**	**91.00**

จากตาราง 18 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ ประเภทของผิวจราจรมีความเหมาะสม รองลงมา คือ ระบบระบายน้ำที่มีอยู่นี้สามารถระบายน้ำได้เป็นอย่างดี และ ความสะดวกปลอดภัยของถนน ในการสัญจร ไป – มา ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของโครงการที่หลากหลาย และเหมาะสม รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้ดำเนินการมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น รองลงมา คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา

รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมา มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับผู้ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การเลือกพื้นที่ดำเนินงาน เป็นต้น รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน รองลงมา คือ มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 39 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 16 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 38.50

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของโครงการที่หลากหลายและเหมาะสมมากกว่านี้ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึงมากกว่านี้ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การเลือกพื้นที่ดำเนินงาน เป็นต้น ให้ชัดเจนสามารถตอบข้อสงสัยกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดหาพื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสมมากกว่านี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายงานและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านการศึกษา ภายใต้โครงการพัฒนาการสอนภาษาและวัฒนธรรมจีน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร

1) เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจ และดูแลเอาใจใส่กับผู้รับบริการมากกว่านี้และควรจัดเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดสถานที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ภายใต้โครงการสาธารณสุขสัมพันธ์

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร

1) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย และอธิบายได้อย่างชัดเจนมากกว่านี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดสถานที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้

3. ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและขยายผิวจราจรถนนเทวาภิบาล ซอย 14

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของโครงการที่หลากหลายและเหมาะสมมากกว่านี้

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึงมากกว่านี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การเลือกพื้นที่ดำเนินงาน เป็นต้น ให้ชัดเจนสามารถตอบข้อสงสัยกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดหาพื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสมมากกว่านี้การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ยึดหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” “การพัฒนาที่ยั่งยืน ” และ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ที่ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9-11 และยึดหลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม ยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง” ในขณะที่การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในด้านต่างๆของแผนพัฒนาฯ ได้ยึดเป้าหมายอนาคตประเทศไทยปี 2579 ที่เป็นเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มาเป็นกรอบในการกำหนดเป้าหมายที่จะบรรลุใน 5 ปี โดยที่เป้าหมายและตัวชี้วัดต้องสอดคล้องกับกรอบเป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่องค์กรระหว่างประเทศกำหนดขึ้น อาทิ การพัฒนาที่ยั่งยืน(sustainable development goals : SDGs) ที่องค์การสหประชาชาติกำหนดขึ้น เป็นต้น ส่วนแนวทางการพัฒนา ได้บูรณาการนโยบายหรือประเด็นพัฒนาที่สำคัญ ของประเด็นการปฏิรูปประเทศ 37 วาระ และ ไทยแลนด์ 4.0

ประเทศไทยมียุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 จะเป็นแผนแรกที่ถูกใช้ให้เป็นกลไกเชื่อมโยงสู่การขับเคลื่อนการพัฒนา ซึ่งกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่จะต้องบรรลุผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนา รวมทั้ง กำหนดแนวทางการพัฒนาในรายละเอียดที่ต้องเชื่อมต่อถึงการปฏิบัติที่ต้องดาเนินการในช่วง 5 ปี โดยได้กำหนดแผนงาน/โครงการสำคัญ (Flagship Program) และประเด็นพัฒนาเชิงบูรณาการที่สำคัญ ในช่วง 5 ปีแรกของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติสู่การปฏิบัติ จะทำให้ระบบการจัดสรรงบประมาณ การบริหารจัดการงบประมาณแผ่นดิน แผนสำหรับบริหารราชการแผ่นดิน กฎ ระเบียบวินัยทางการเงิน และการคลังภาครัฐ และระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาตลอดจนระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก

นอกจากนี้ ประเทศไทยต้องเผชิญกับแรงกดดันและความเสี่ยงมากขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่กระแสโลกาภิวัตน์เข้มข้นมากขึ้น เป็นโลกไร้พรมแดน โดยมีการเคลื่อนย้ายคน เงินทุน องค์ความรู้ เทคโนโลยีข่าวสาร สินค้าและบริการอย่างเสรี ทำให้การแข่งขันในตลาดโลกรุนแรงขึ้น ส่งผลให้มีการรวมตัวด้านเศรษฐกิจของกลุ่มต่างๆ ในโลกมีความเข้มข้นขึ้น ประเทศเศรษฐกิจใหม่มีขีดความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น เช่น จีน อินเดีย ละตินอเมริกา และเวียดนาม ซึ่งมีแรงงานราคาถูกและมีมาตรการอื่นๆประกอบในการดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศได้เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นการพัฒนาการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้สังคมโลกมีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิดมากขึ้นทำให้เกิดภัยคุกคามและความเสี่ยง อาทิการก่อการร้าย โรคระบาดอาชญากรรมข้ามชาติ ปัญหาแรงงานต่างด้าว ในขณะเดียวกันประเทศไทยมีความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรสู่สังคมสูงวัยมากขึ้น จำนวนประชากรวัยแรงงานลดลง ผู้สูงอายุมีปัญหาสุขภาพและมีแนวโน้มอยู่คนเดียวสูงขึ้น ปัญหา

ความยากจนยังกระจุกตัวหนาแน่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือ รวมทั้งความแตกต่างของรายได้ระหว่างกลุ่มคนรวยที่สุดและกลุ่มคนจนที่สุดสูงถึง 34.9 เท่า ในปี 2556 เนื่องจากการกระจายโอกาสการพัฒนาไม่ทั่วถึงยิ่งไปกว่านั้นทรัพยากรธรรมชาติ เสื่อมโทรมมีปัญหาความขัดแย้งในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติระหว่างรัฐกับประชาชน และระหว่างประชาชนในกลุ่มต่างๆ เนื่องจากการจัดการทรัพยากรธรรมชาติมีลักษณะรวมศูนย์ขาดการเชื่อมโยงกับพื้นที่ ในขณะที่ปัญหาสิ่งแวดล้อมเพิ่มสูงขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจและชุมชนเมือง ประกอบกับสภาพภูมิอากาศมีการเปลี่ยนแปลงผันผวนมากขึ้นประเทศไทยต้องเผชิญกับภัยพิบัติทางธรรมชาติรุนแรงมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมไทยมากกว่าในอดีต ภายใต้เงื่อนไขและสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจสังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นทั้งในและต่างประเทศดังกล่าว จะเป็นแรงกดดันให้ประเทศไทยต้องปรับตัวและมีการบริหารความเสี่ยงอย่างชาญฉลาดมากขึ้น ต่อจากนี้ไปประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนครั้งใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหารากฐานสำคัญที่เป็นจุดอ่อนและข้อจำกัดของประเทศที่สั่งสมมานาน ในขณะเดียวกันดำเนินยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งและจุดเด่นของประเทศ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับประเด็นที่มีลักษณะการบูรณาการ และใช้ประกอบการพิจารณาการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติเกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างแท้จริง

การให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติของผู้มีความเห็นต่างทางความคิดและอุดมการณ์บนพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและการเตรียมการรับ มือกับ อาชญากรรมข้ามชาติ ซึ่งจะส่งผลกระทบอย่างมีนัยยะสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะ 20 ปีข้างหน้า

การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและการสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรมทั้งด้านระบบการบริหารงานและบุคลากร มีการบริหารจัดการภาครัฐที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรม และประชาชนมีส่วนร่วมมีการกระจายอำนาจ และแบ่งภารกิจรับผิดชอบที่เหมาะสมระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้

ในคู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระบุถึงกรอบแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6 ข้อดังนี้

1) ภาวะผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีบทบาทชี้นำองค์กร 2)การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการกำกับดูแล และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและชุมชน กำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยปฏิบัติให้มีตัวชี้วัดหลักของการดำเนินงานและมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน 3) การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการโดยจะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชน การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนรวมถึงคำนึงความพอใจของผู้รับบริการ 4) การวัดผล ผลวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ 5) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีการพัฒนาพนักงานขององค์กรให้มีความรู้ที่สอดคล้องกับระบบงานและการสร้างแรงจูงใจกับพนักงาน 6) การบริหารจัดการกระบวนการ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เอื้อต่อการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเดิมเป็น การพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบหมายให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลังอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้ จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัดในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วน

ราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2560 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผล การปฏิบัติราชการของจังหวัดร้อยเอ็ด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการประเมินโครงการ จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณา ในการจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยแต่ละงานประเมินกรอบใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร จำนวน 3 งาน รวม 600 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 งาน รวม 300 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย(Sample Random Sampling) จำแนกเป็นรายงาน คือ 1) งานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน 2) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน

2. ขอบเขตของโครงการที่รับการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 3 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแต่ละงานประเมินกรอบใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้วิจัยงานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดใน 4 ด้านของการให้บริการ

1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการดำเนินการเพื่อให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม

2) ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางสำหรับการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สำหรับให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และมีความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

4) สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถสะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสม

2. **งานที่ให้บริการแก่ประชาชน** หมายถึง งานที่ทางเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 3 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้รับบริการใน 3 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

4. **การให้บริการ** หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

5. **เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด** หมายถึง เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำไปวางแผนการให้บริการ ด้านการบริหารงานบุคคลและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

3. ผลการประเมินที่ได้ใช้เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการพิจารณาตัดสินใจการจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยคณะผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยผู้ใช้บริการ 3 งาน ดังนี้

1. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านการศึกษา ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน
2.ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน
3. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีวิธีการได้มาดังนี้

1. งานด้านการศึกษา คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 จากประชากรผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านการศึกษา ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 100 คน

1.2 จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 200 คน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 41)

2. งานด้านสาธารณสุข คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 จากประชากรผู้ที่เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 100 คน

2.2 จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 200 คน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 41)

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 จากประชากรผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 100 คน

3.2 จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 200 คน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 41)

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการข้างต้น ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานได้ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน
2. งานด้านสาธารณะสุข จำนวน 100 คน
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน

จากนั้นจึงทำการสุ่มอย่างง่ายจากบัญชีรายชื่อของผู้รับบริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโครงการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับพอใจมาก
3 หมายถึง ระดับพอใจปานกลาง
2 หมายถึง ระดับพอใจน้อย
1 หมายถึง ระดับพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการดำเนินการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่นอกเหนือจากคำถามที่มีในแบบสอบถาม ตอนที่ 2

การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอน ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยร่วมกันวิเคราะห์งานในแต่ละงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถาม
2. คณะผู้วิจัยส่งแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้รับผิดชอบในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 20 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค(Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งปรากฏผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละชุดดังนี้

3.1 แบบสอบถามงานด้านการศึกษาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91
3.2 แบบสอบถามงานด้านด้านสาธารณสุข ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94

3.3 แบบสอบถามงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือในการประสานงาน นัดหมายวันและเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในวัน เวลา ตามที่นัดหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.)

3. นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละประเด็นเปรียบเทียบกับเกณฑ์ โดยมีหลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความพึงพอใจ
4.21-5.00	พอใจมากที่สุด
3.41-4.20	พอใจมาก
2.61-3.40	พอใจปานกลาง
1.81-2.60	พอใจน้อย
1.00-1.80	พอใจน้อยที่สุด

หลังจากได้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ข้างต้นในแต่ละประเด็นแล้ว คณะผู้วิจัยได้รวมค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นเพื่อหาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละโครงการต่อไป

4. คณะผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละโครงการมาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม โดยการเทียบค่าเฉลี่ย 5 เท่ากับ ร้อยละ 100

5. นำค่าร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	**คะแนนประเมิน**
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	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
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50	0

6. ศึกษาข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการสังเคราะห์จัดกลุ่ม แจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ