

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 35,747 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม - งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 3 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 94.17 แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.39 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.22 3. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.19 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.93 เอกสารหน้า.....72.....ถึงหน้า.....89.....
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	9	
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1		
☐ ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0		

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ 2558 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด การศึกษามีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการคือ

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ในมิติด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ใน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก และ 3) ด้านโครงการรักษาความสะอาด
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 2) คุณภาพของบริการ และ 3) ความคุ้มค่าของภารกิจ
3. เพื่อทราบถึงความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

5.2 สรุปผล

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 379 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ที่มีต่อการะงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก และ 3) ด้านโครงการรักษาความสะอาดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.17 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการรักษาความสะอาด มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.06 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.89 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.89 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 94.37 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.16

2. ความพึงพอใจด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.34 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.26 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.14

3. ความพึงพอใจด้านโครงการรักษาความสะอาด

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.34 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.75 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.55 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.45) คิดเป็นร้อยละ 89.10 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านคุณภาพของบริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.49 รองลงมาคือด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.15 ถัดมาคือด้านความคุ้มค่าของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.43) คิดเป็นร้อยละ 88.67

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่าเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดควรนำไปพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

1. ต้องการให้จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคและโครงการพื้นฐานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อพัฒนาให้ประชาชนมีการกินดี อยู่ดี
2. ต้องการให้ซ่อมแซมถนนสาธารณะ และภายในชุมชนต่างๆ ที่ชำรุดเสียหาย
3. ต้องการให้มีการสำรวจท่อระบายน้ำ ตรงจุดที่ไม่มีฝาปิด หรือที่ฝาปิดชำรุดเสียหาย
4. การจัดระเบียบแผงลอยหรือร้านผู้ประกอบการที่ตั้งขายสินค้าล้ำทางเท้า
5. การซ่อมแซมและตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างให้ใช้งานได้
6. การตรวจสอบอุปกรณ์ที่สนามเด็กเล่นให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีเพื่อความปลอดภัยสำหรับเด็กเล็ก

5.3 อภิปรายผลและข้อจำกัดของการวิจัย

1. อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ต่อภาระงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก และ 3) ด้านโครงการรักษาความสะอาด ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.17 แสดงว่าบรรล่วัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ว่าด้วยการบริหารองค์กรชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้ 9 คะแนน

2. ข้อจำกัดของการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 3 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือ ไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก และ 3) ด้านโครงการรักษาความสะอาด และประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 2) คุณภาพของการบริการ และ 3) ความคุ้มค่าของภารกิจ

ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ที่มีต่อภาระงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก และ 3) ด้านโครงการรักษาความสะอาด ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.17 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการรักษาความสะอาด มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.06 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.89 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.89 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 94.37 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.16

2. ความพึงพอใจด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.34 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.26 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.14

3. ความพึงพอใจด้านโครงการรักษาความสะอาด

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.34 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.75 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.55 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.45) คิดเป็นร้อยละ 89.10 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านคุณภาพของบริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.49 รองลงมาคือด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.15 ถัดมาคือด้านความคุ้มค่าของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.43) คิดเป็นร้อยละ 88.67

โดยสรุป เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรที่มี ศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 (9 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กับ เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามแถลงการณ์ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2557 การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ธันวาคม 2558

สารบัญ	หน้า
มิตที่ 2 มิตด้านคุณภาพการให้บริการ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน	75
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน	93
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	101
ความมุ่งหมายของการศึกษา	101
สรุปผลการศึกษา	101
อภิปรายผลและข้อจำกัดของการวิจัย	104
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	

บรรณานุกรม

- กนกพรรณ อีระคำศรี.(2540). การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎร์ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). การพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัดอำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะ
เกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.ปทุมธานี : โรงพิมพ์ หจก. สยามสเตชันเนอรีซ์ฟฟลายส์.
กรองแก้ว อยู่สุข. (2542).**พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- เกรียงไกร นันทวัน (2546) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาบรือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสารคาม.
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.อัสสัมชัญ.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2551) การ
สำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมือง
กาฬสินธุ์
- คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.(2553). การสำรวจความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี.
- จิริกัญญา อ่อนละอ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนัก
บริหารมาตรฐาน 2-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2546). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์.
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทส.เอเชียเพรส.
- นันทพร รัฐถาวร. (2543) **การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด**.
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคมมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบ้านฉาง** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(นโยบายสาธารณะ) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา

- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- บุญเลิศ ธงสะอาดและ สมศักดิ์บุญชู. (2550) **การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.**
- ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ. (2546). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่เสบียงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี** รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนากวีจักรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1 กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- **แผนพัฒนาสามปี (2559-2561). เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด, จังหวัดร้อยเอ็ด.**
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- วาทีณี ไฉ้จ้อ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.**
- วิชัย เชื้อมวรศาสตร์. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานบริการรักษาความสะอาดของบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.**
- สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.**
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**
- สุธีรา ตะริโย. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ.การค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

ภาษาอังกฤษ

- Anderson, James. (1996). *Public Policy Making: An Introduction*. 3rd edition. Massachusetts : Houghton Mifflin College Div.
- Cochran, Charles L., and Eloise F.Malone.(1995) *Public Policy:Perspectives and Choices*. New York : McGraw-Hill.
- Cochran, Clarke E., Lawrence Mayer, T.R. Carr, and N. Joseph Cayer.(1999). *American Public Policy: An Introduction* 6th. ed. New York: St. Martin's Press.
- Dye, Thomas R. (1992) *Understanding Public Policy*. 7th.ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Easton, David.(1965) *A Systems Analysis of Political Life*. New York : John Willey and Son.

- Lasswell, Harold D. (1958). *Politics: Who Gets What, When, How*. New York: Meridian Books.
- Lineberry, Robert L. (1978). *American Public Policy: What Government Does and What Difference It Makes*. New York: Harper Collins College Div.
- Lowi, Theodore J.(1964).American Business, Public Policy, Case Studies, and Political Theory. *World Politics* 16, (July 1964):667-715.
- Maslow, Abraham.(1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row Publishers.
- McClelland, D.C. (1988). *Human Motivation*.Cambridge University Press.
- Peters, B. Guy. (1999) *American Public Policy : Promise and Performance*. N.Y.: Chatam House/Seven Rivers.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

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

ราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วน ท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหา ภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครอง ท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตาม ประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการ สาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และ รับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กร ปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการ รักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

เทศบาลถือว่าเป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารราชการและการพัฒนาท้องถิ่นตามแนวทางที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติเทศบาลตำบลซึ่งเป็นรูปแบบการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นมายาวนานนับตั้งแต่หลัง การเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 โดยได้มีการออกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลพุทธศักราช 2476 ซึ่งนับเป็นพระราชบัญญัติฉบับแรกที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลต่อมามีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2481 หลังจากนั้นมาได้มีการประกาศยกเลิก และออกพระราชบัญญัติใหม่แทนรวมทั้งมีการ แก้ไขอยู่เป็นระยะ ๆ หลายฉบับ เพื่อความเหมาะสมกับเหตุการณ์ ยุคสมัยและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ กล่าวคือ พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2486 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2498 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2499 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2505 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2510 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2511 ประกาศของคณะ ปฏิวัติ ฉบับที่ 336 พ.ศ. 2515 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2517 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2519 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2523 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2542 และ พ.ศ. 2543 ซึ่ง ปัจจุบันได้ใช้ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ. 2552

ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังได้บัญญัติถึงการ ปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือรัฐต้องให้ อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำ

บริการสาธารณะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ก็ได้กำหนดให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลักซึ่งเท่ากับให้อำนาจประชาชนในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในมาตรา 287 ก็ได้กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยองค์กรส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วยและในวรรคสามของมาตราเดียวกันนี้ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณการใช้จ่ายและผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ได้ระบุถึง “การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น” ซึ่งหมายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยอมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบแสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้แก่ เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดังปรากฏในมาตรา 50 และมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับแก้ไขปรับปรุง พุทธศักราช 2543 และ 2552 ดังนี้

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

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

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

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

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

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้

กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 – 55)

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

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

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

มิตีที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิตีที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิตีที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกา ราชการทั้ง 4 มิตี คือ มิตีที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิตีที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิตีที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิตีที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2558 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิตี ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมือง

ร้อยเอ็ด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 3 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2558 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ใน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงการโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ คูเมือง-กำแพงเมือง เพื่อคุณภาพชีวิตชาวร้อยเอ็ด 2) ด้านโครงการโครงการหน้าบ้านน่ามอง และ 3) ด้านโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษทางถนนโดยชุมชนร่วมใจให้ท้องถิ่นน่าอยู่

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 2) คุณภาพของบริการ และ 3) ความคุ้มค่าของภารกิจ

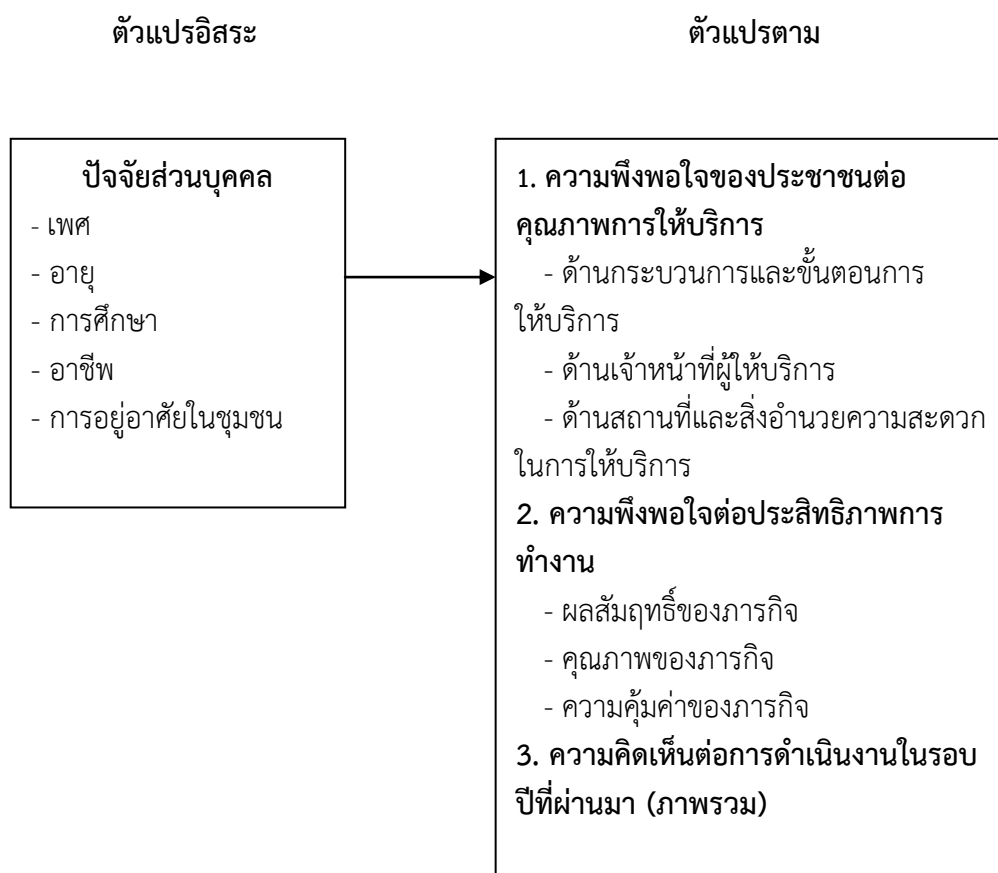
3. เพื่อทราบถึงความต้องการความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 35,747 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. 2551 : 23) ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 379 คน

1.4 กรอบการประเมิน



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการประเมินการดำเนินงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้
2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหารและจัดการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ให้ดียิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2558

2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ใน 3 ด้าน ดังนี้

3.1) “ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

3.2) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

3.3) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม

4. “ การกิจ ” หมายถึง งาน /เรื่อง/โครงการ ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ซึ่งอาจเป็นงานตามนโยบายหรือยุทธศาสตร์ งานประจำตามหน้าที่ความรับผิดชอบ งานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ งานริเริ่ม และพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

5. “ ผลสัมฤทธิ์ ” คือ งาน บริการ หรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานได้ผลผลิต (Outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (Outcomes) ตรงตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ผลผลิตสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ

6. “ คุณภาพ ” หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

7. “ ความคุ้มค่า ” หมายถึง การดำเนินภารกิจของภาครัฐเพื่อให้ได้ผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งผลสำเร็จที่พึงประสงค์ และผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนและสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถคำนวณเป็นเงินได้

8. “ ทม. ” หมายถึง เทศบาลเมือง
9. “ เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ” หมายถึง เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่นั้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและสรุปการวิเคราะห์ผลการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้วจะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมายปัจจุบัน ราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้คือ

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชนสอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย
2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง
3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรฯเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล
4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพผลเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

1.2 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่าจึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1 ความหมายของ นโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายคนได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลายทัศนะแตกต่างกันไปซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความหมายของนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษาที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลาก่อนหลังของระยะเวลาการนำเสนอผลงานดังนี้

Lasswell (1958) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงแผนงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่าและผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry (1993) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นการเมือง

Cochran and Malone (1995) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ประกอบด้วย การตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

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

Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมืองทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรง หรือโดยผ่านตัวแทน

2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐบาลเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตยอีกทั้งในกรณีประเทศไทยบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (ดู

แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 75-87 ในภาคผนวก ประกอบ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบายซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชนหรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ รัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไปเจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อ เรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชนและจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วย นโยบายพื้นฐานแห่งรัฐด้วย อย่างไรก็ตาม เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริง ๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และ พันธะสัญญากับต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่ารัฐบาลจะใช้ มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้วผลการวิเคราะห์นโยบาย สาธารณะก็อาจจะสรุปออกมาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ ประเทศทำไว้กับองค์การการค้าโลก เป็นต้น

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบาย ของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้การตัดสินใจของรัฐบาลจะ เกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไรประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์ อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไรการกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนดออกมาเป็นกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับ ความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่นนโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมาย เป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะ เห็นได้ว่าการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชน กลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่นโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวง กว้างและต้องการให้มีผลตลอดไปหรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่นการกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมายส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะ กิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉินก็จะตัดสินใจดำเนินการและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

11. กิจกรรมของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงงานตาม นโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีการทำตาม เจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากรหรือมี มาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่และมากน้อยเพียงใด

เช่นนโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภครัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่าอาหารเป็นอันตรายหรือไม่แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทพิษแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วยเพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทพิษก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังไม่ได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขายเพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) อย่างไรก็ตาม เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไรและดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใดเช่นโครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้านนั้นได้มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึงแต่สิ่งที่มีได้ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือการให้คำแนะนำในการใช้เงินที่ชาวบ้านกู้ไปเพื่อทำประโยชน์ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ดังนั้น จากการประเมินติดตามผลภายหลังจึงมีรายงานออกมาว่ากองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ 60 ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมดจำนวน 50,000 ล้านบาทเป็นการใช้เงินไม่คุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจถึง 20,000 ล้านบาท

12. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาลโดยปกติการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้นซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้นผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่านโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะความหมายหนึ่งก็คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเราซึ่งเป็นนิยามที่เข้าใจได้ง่ายที่สุดแต่ในกระบวนการนโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้นประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการและต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกาถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้วางน้ำ และตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำการออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศและยังมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติด้วยแต่เนื่องจากกระบวนการเมืองของอเมริกาไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่างข้างต้นแต่อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ส่วนและแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่ละระดับรัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของสหรัฐประกอบด้วย 3

ส่วน มี 50 มลรัฐและมีรัฐบาลท้องถิ่น 80,000 แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามระบอบการเมือง 3 ส่วนคือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบของนโยบายสาธารณะ ด้วยเช่นการออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของต่ายจับกุ้งเพื่อไม่มีขนาดเล็กเกินไปจนส่งผลกระทบต่อเต่าทะเลซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวมจึงออกมาในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ตาม ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐหรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีการกฎหมายย่อยประกอบก็ได้ หรือบางครั้งเป็นเพียงกฎหมายของเฉพาะมลรัฐก็ได้เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มีซึ่งความแตกต่างกันดังกล่าวก็คงเป็นเพราะแต่ละรัฐมีชนบทประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะแตกต่างกันก็เป็นได้ดังนั้น จะเห็นว่า นโยบายสาธารณะของอเมริกาจะมีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละประเภทนอกจากนี้สาเหตุการที่มีการออกมีการออกกฎหมายระดับมลรัฐและท้องถิ่นก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่ารวมทั้งอาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่ารัฐสภา (congress) นอกจากนี้ในส่วนของผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภาซึ่งมาจากการเมือง ดังนั้นการเสนอกฎหมายระดับท้องถิ่นจึงเป็นการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางมากกว่านักการเมืองตามหลักการจำแนกประเภท (typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุดโดยทั่วไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบายแต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดรัฐศาสตร์ซึ่งภายใต้กรอบนโยบายเหล่านี้ได้

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

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่มเช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (local infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีจีนสร้างเขื่อนกันแม่น้ำต้องชดเชยด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบินทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหารและกระบวนการด้านงบประมาณนโยบายกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันในระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภาเพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไป

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

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

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

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้องเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจกฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจเพราะนอกจากจะถูกตรวจอย่างเข้มงวดแล้ว ธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพหรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง ธุรกิจส่วนใหญ่จะต่อต้านกฎหมายแบบนี้เนื่องจากถูกควบคุมเข้มงวดขณะที่

หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยับยั้งปกป้องผลประโยชน์สาธารณะนโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านได้แม้จากธุรกิจและโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจา และการประนีประนอมเพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจและผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้บ่อยครั้งที่รัฐสภาและสมาชิกสภาถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้าหรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุมและผลประโยชน์ทางธุรกิจ

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ นโยบายนี้มักจะถูกโต้แย้ง เพราะมันเกี่ยวข้องกับรัฐบาลและผู้นำซึ่งเรียกว่าสมาคมชั้นสูงสุด (peak association) ในด้านการจัดทำงานนโยบาย โดยทั่วไปนโยบายจัดสรรใหม่มุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่ง ที่ดินสิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบายที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคมและกลุ่มชาติพันธุ์ ภายใต้เจตนาที่เห็นชัดเจนได้รวมเอาสวัสดิการสิทธิพลเมืองของชนกลุ่มน้อย ความช่วยเหลือแก่เมืองและโรงเรียนที่ขัดสนยากจนเป็นต้น นโยบายแบบนี้ยากที่จะผ่านรัฐสภาได้เพราะจะต้องทำให้กลุ่มที่มีอำนาจต่ำมีมากกว่ากลุ่มผลประโยชน์ที่มีอำนาจสูงหรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องชักชวนให้กลุ่มที่มีอำนาจสูงกว่าเห็นว่ามันเป็นสิ่งถูกต้องและยุติธรรมที่จะกระจายทรัพยากรบางส่วนไปให้แก่กลุ่มที่มีอำนาจน้อยกว่าในกรณีของไทย การออกกฎหมายภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สิน รวมทั้งการปฏิรูปที่ดินเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนว่ากฎหมายดังกล่าวนี้แทบจะไม่มีโอกาสผ่านความเห็นชอบของรัฐสภาเลยเพราะคนร่ำรวยซึ่งแม้จะเป็นคนส่วนน้อย แต่มีอำนาจสูงกว่าเป็นผู้สูญเสียประโยชน์ก็จะกดดันไม่ให้รัฐสภาผ่านกฎหมายนี้ ดังจะเห็นได้ว่า แม้พรรคการเมืองต่างๆจะเสนอนโยบายนี้ในช่วงการหาเสียงแต่ก็ไม่เคยมีการผลักดันเข้าสภาเป็นรูปธรรมแม้แต่ครั้งเดียว

2.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาลเพราะเกี่ยวข้องกับเจตนาารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้งจนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

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

2) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใดจะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

- 3) ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน
- 4) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหาและเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

2.5 นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

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

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ดังนั้นการที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขจุฑา,2546)

3.1 ความหมายของ ความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลสิดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขาถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควรเช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัยได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯจะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ)ที่ดีต่อองค์กรฯ

ปริญญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทินี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึงความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

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

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกายจัดรถรับส่งให้คำรักษาพยาบาลและอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเช่นพนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

3.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มี

ความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสริมชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำให้ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรงและมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

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

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

1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย

2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ

3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชค ลาภหรือหวังผลไม่ได้

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น จะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหวานล่อให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะไฝหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์การเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์การและเชื่อในความถูกต้อง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่นโดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้แสวงหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน

3. สถานที่บริการ ท่าเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน

5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียง ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

7. กระบวนการบริการได้แก่วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็ทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว (จिरกัญญา อ่อนละอ, 2546, หน้า 9)

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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เช่นในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ รวมไปถึงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

4.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ.2542 (2546 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่า หมายถึงปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ จินตนาบุญบังการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (อ้างถึงใน วิชัย เชื้อมวรศาสตร์, 2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงงานบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งแต่ทั้งนี้อาจถูกนำเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้และคุณภาพของการให้บริการอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ 1) ให้บริการอะไร (What-functional quality of the process) 2) ให้บริการอย่างไร (how-technical of the outcome)

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้น ร่วมกับการขายสินค้า

เบญจพร พุดคำ (2547, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงงานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นรวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) ที่กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้นๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ

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

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

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ทักษะดังกล่าวลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน

2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใดและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการรวมไปถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันได้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการบริการได้ภายในขอบเขตของหน้าที่ของผู้ให้บริการ กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 37-38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการที่ดีประกอบด้วย 3 ประการดังนี้คือ 1) มีวัสดุที่มีคุณค่าทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ 2) มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี และ 3) มีการจัดแบ่งงานบริการที่ดีและเหมาะสม

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ไว้ทั้งหมด 11 ประการ ดังนี้คือ 1) มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น 2) ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ 3) พร้อมทั้งจะรับฟังผู้อื่นพูด 4) ไม่วางตนข่มขานไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าด้อยความรู้หรือโง่ 5) มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย 6) มีปฏิภาณไหวพริบคาดคะเนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ 7) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่าผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องใด 8) เป็นคนช่างสังเกตสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาติดต่อว่าเกิดความอึดอัดใจหรือไม่ 9) มีความอยากรเรียนรู้และศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 10) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น และ 11) ไม่พยายามแสดงตนว่าเป็นผู้รอบรู้ทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

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

1. การให้บริการอย่างดีเลิศยึดลูกค้าเป็นหลักซึ่งกระทำได้โดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าและไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการโดยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการบริการอย่างสูงสุด
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการหรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่นฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. มีบรรยากาศของความสนุกสนานเมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้นได้และกลับไปอย่างมีความสุข
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากกระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ

ภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศ ในที่สุด (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2536: 3)

แคทซ์และดานเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ อีระคำศรี, 2540 :21-22) ให้ให้ แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชนสรุปใจความสำคัญได้ว่าหลักพื้นฐานของการ ให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้นจะต้อง กำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ ง่ายและตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้
2. การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการที่ ประชาชนนั้น ควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และยึดหลักกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การบริการโดยไม่มีอารมณ์ ความรู้สึก และความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ เช่น น้ำเสียงในการสนทนากริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นต้น

5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วย ติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตาม แผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและ พัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548)

6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบ ติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

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

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

7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

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

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

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

8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 การจัดความยากจน

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

2.5.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

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

2.5.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

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

2.5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของ

ประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และ
ทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้
ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟู
ทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อ
ป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ
น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมี
ส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหาร
จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

2.5.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน
คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการ
ยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จาก
กระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้
ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม
เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ
โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศไทยและประชาชนเป็นสำคัญ

2.5.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครอง
สิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับ
ทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริม
สนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริม
องค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนด
นโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการ
ตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย

โดยสรุป จากหลักการแนวความคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็น
ตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการ
ปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผล
การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์
การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ชี้วัดตามแนวทาง
ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก
ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการ
จากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมา
ปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตต่อไป

9. บริบทของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ประวัติเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

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

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้งและอาณาเขตของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ทิศเหนือ

ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากริมลำห้วยเหนือ ฝั่งทิศเหนือ บริเวณพิกัด U C 533763 ไปทางทิศตะวันออกตามริมลำห้วยเหนือ ฝั่งทิศเหนือ ระยะทางประมาณ 2.7 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 559762 ไปทางทิศเหนือ ระยะทางประมาณ 0.2 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 558764 ไปทางทิศตะวันออกตามแนวขนานกับริมลำห้วยเหนือ ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร สิ้นสุดที่ริมถนนเพลินจิต ฟากทิศตะวันตก ห่างจากคูเมือง ระยะทางประมาณ 0.2 กิโลเมตร บริเวณพิกัด U C 571764 รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 4.4 กิโลเมตร

ทิศใต้

ติดต่อกับตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณพิกัด U C 606724 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 603718 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 3.8 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 570741 ไปทางทิศตะวันตก ระยะทางประมาณ 0.4 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 566741 ไปทางทิศใต้ ระยะทางประมาณ 0.4 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 567737 ไปทางทิศตะวันตก ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 557736 ไปทางทิศใต้ตามแนวขนานถนนสายร้อยเอ็ด – จตุรพักตรพิมาน ระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด

U C 554725 ไปทางทิศตะวันตก ระยะทางประมาณ 0.4 กิโลเมตร สิ้นสุดที่บริเวณพิกัด U C 550726 รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 7.2 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก

ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง ตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากริมถนนเพลินจิต พากทิศตะวันตก ห่างจากคูเมือง ระยะทางประมาณ 0.2 กิโลเมตร บริเวณพิกัด U C 571764 ไปทางทิศใต้ตามเส้นขนานของคูเมือง ระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 571751 ไปทางทิศตะวันออกตามเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดิน สายร้อยเอ็ด – ยโสธร ระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 585752 ไปทางทิศใต้ ระยะทางประมาณ 0.4 กิโลเมตร ถึงบริเวณที่ดินโรงพยาบาลกรุงเทพจรัลเวช บริเวณพิกัด U C 585748 ไปทางทิศตะวันตกตามเส้นขนานถนนสายร้อยเอ็ด - ยโสธร ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 575748 ไปทางทิศใต้ ระยะทางประมาณ 0.4 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 575744 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวขนานกับถนนสายร้อยเอ็ด – อาจสามารถ ระยะทางประมาณ 3.5 กิโลเมตร ผ่านบริเวณพิกัด U C 590737 ผ่านบริเวณพิกัด U C 603726 สิ้นสุดที่บริเวณพิกัด U C 606724 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 8.3 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก

ติดต่อกับตำบลรอบเมือง ตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณพิกัด U C 550726 ไปทางทิศเหนือตามเส้นขนานกับถนนสายร้อยเอ็ด - จตุรพักตรพิมาน ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 553736 ไปทางทิศตะวันตก ระยะทางประมาณ 0.7 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 548735 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 0.7 กิโลเมตร ถึงริมถนนสายร้อยเอ็ด – วาปีปทุม พากทิศตะวันตก มุมทางแยกไปเหล่าสมบูรณ์ บริเวณพิกัด U C 546743 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 0.8 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด U C 543751 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามแนวขนานถนนสายร้อยเอ็ด – มหาสารคาม ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ถึงริมลำห้วยเหนือ ฝั่งทิศตะวันตก บริเวณพิกัด U C 532757 ไปทางทิศเหนือตามลำห้วยเหนือ ฝั่งทิศตะวันตก ระยะทางประมาณ 0.9 กิโลเมตร ผ่านบริเวณพิกัด U C 533758 สิ้นสุดที่ริมลำห้วยเหนือฝั่งทิศตะวันตก บริเวณพิกัด U C 533763 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 5.6 กิโลเมตร

การใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พ.ศ. 2554
(พื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 11.63 ตารางกิโลเมตร)

ประเภทการใช้ประโยชน์ที่ดิน	พื้นที่ (ตร.กม.)	ร้อยละ
- พื้นที่การเกษตร	2.24	19.3
- พื้นที่พาณิชย์ /ที่อยู่อาศัย	6.70	57.6
- พื้นที่คู คลอง / หนองน้ำสาธารณะ	0.34	2.9
- <u>พื้นที่ส่วนราชการ</u>	0.60	5.1
- พื้นที่ว่างเปล่า	0.97	8.3
- พื้นที่สวนสาธารณะ /นันทนาการ	0.23	2
- พื้นที่สถานศึกษา	0.35	3
- พื้นที่สถาบันศาสนา	0.20	1.8
รวม	11.63	100

ที่มา : ข้อมูลกองช่าง เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

1.2 สภาพภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไป มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 1,400 มิลลิเมตรต่อปี อุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุดประมาณ 14.4 องศาเซลเซียส และสูงสุดประมาณ 40.5 องศาเซลเซียส

ฤดูกาลประกอบด้วย 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน : เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงเดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน : เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมไปจนถึงเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว : เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมไปจนถึงเดือนกุมภาพันธ์

1.3 ประชากร

ตารางแสดงจำนวนประชากร ความหนาแน่นของประชากร
อัตราการเกิด อัตราการตาย การย้ายเข้า การย้ายออก ในเขตเทศบาล
(ปี 2554 – 2558)

พ.ศ.	จำนวนประชากร			จำนวน ครัวเรือน	พื้นที่ (กม ²)	อัตรา การเกิด	อัตรา การตาย	อัตราการ ย้ายเข้า	อัตราการ ย้ายออก	ความหนาแน่น (คน/กม ²)
	ชาย	หญิง	รวม							
2554	16,665	18,098	34,763	14,558	11.63	1,111	336	923	1,823	2,989
2555	14,446	18,146	34,592	15,072	11.63	2,837	111	172	427	2,974
2556	16,625	18,301	34,926	15,551	11.63	5,860	1,246	2,735	8,0007	3,003
2557	16,725	18,494	35,219	16,686	11.63	5,818	1,938	3,000	8,251	3,028
2558	16,873	35,563	35,747	15,747	11.63	16,020	627	1,301	2,454	3,058

ที่มา : งานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

จำนวนประชากรที่กำหนดตามช่วงวัย

ช่วงอายุประชากร	จำนวน (คน)		รวม
	เพศชาย	เพศหญิง	
น้อยกว่า 1 ปี	216	195	411
1 ปีเต็ม – 2 ปี	388	393	781
3 ปีเต็ม – 5 ปี	827	783	1,610
6 ปีเต็ม – 11 ปี	2,179	2,031	4,210
12 ปีเต็ม – 14 ปี	1,155	1,040	2,195
15 ปีเต็ม – 17 ปี	941	1,046	7,487
18 ปีเต็ม – 49 ปี	6,969	8,045	15,014
50 ปีเต็ม – 60 ปี	2,088	2,507	4,595
มากกว่า 61 ปี เต็มขึ้นไป	1,981	2,607	4,588
รวม	16,744	18,647	35,391

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

2. สภาพโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน

2.1 สภาพพื้นที่การจราจร/ไฟฟ้าสาธารณะ

1. มีการจัดระบบการเดินรถโดยใช้วงเวียน จำนวน 2 จุด
2. การจัดระบบการเดินรถบนถนนแบบทางเดียว (One Way) จำนวน 5 เส้นทาง คือ ถนนสุนทรเทพ ถนนผดุงพานิช ถนนคหบดีอุทิศ ถนนราษฎร์อุทิศ และซอยข้างตลาดทุ่งเจริญ ด้านทิศเหนือและด้านทิศตะวันออก
3. ไฟสัญญาณจราจรอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล มีจำนวน 11 จุด
4. ไฟสัญญาณจราจรที่รับถ่ายโอนจากกรมทางหลวง มีจำนวน 6 จุด
5. ไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล มีจำนวน 2,500 ชุด และไฟฟ้าตามอาคารสำนักงาน โรงเรียน สถานที่ราชการต่าง ๆ ที่สังกัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
- ไฟฟ้าสาธารณะ ที่פקผู้โดยสารรวมถึงตลาดสด ทั้ง 3 แห่ง
6. ไฟฟ้าแสงสว่างที่รับถ่ายโอนจากกรมทางหลวง มีจำนวน 469 ชุด

เส้นทางคมนาคมในเขตเทศบาล

ประเภทถนน	จำนวน เส้นทาง (สาย)	ระยะทาง (กิโลเมตร)	สภาพถนน	
			ใช้ได้ (สาย)	ชำรุด (สาย)
คอนกรีตเสริมเหล็ก (คสล.)	182	42.322	182	-
แอสฟัลต์ติก (ถนนเทศบาล)	49	16.510	49	-
แอสฟัลต์ติก (ถนนถ่ายโอนจากกรมทางหลวง) /รับถ่ายโอน	7	11.72	7	-
ลูกรัง, หินคลุก, ดิน	62	6.974	62	-
รวม	300	79.526	300	-

อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. พนักงานขับรถ บรรทุก 6 ล้อ จำนวน 6 คน
2. พนักงานขับรถ บรรทุกเท้าย (ดัม) 6 ล้อ จำนวน 4 คน
3. พนักงานขับรถ บดล้อเหล็ก จำนวน 1 คน
4. พนักงานขับรถเกรด จำนวน 1 คน
5. พนักงานขับรถตัก จำนวน 1 คน
6. พนักงานขับรถยนต์นั่ง 4 ประตู จำนวน 2 คน
7. พนักงานขับรถยนต์เก็บขยะ จำนวน 1 คน

จำนวนรถที่ใช้ในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. รถยนต์บรรทุกน้ำ	จำนวน	3	คัน
2. รถยนต์บรรทุก 6 ล้อ	จำนวน	2	คัน
3. รถบรรทุกเทท้าย 6 ล้อ (ตัม)	จำนวน	4	คัน
4. รถเกรด	จำนวน	1	คัน
5. รถตัก	จำนวน	1	คัน
6. รถยนต์นั่ง 4 ประตู	จำนวน	2	คัน
7. รถยนต์เก็บขยะในบึงพลาญชัย	จำนวน	2	คัน

ที่มา : กองช่าง เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

2.2 การประปาส่วนภูมิภาค

การประปา : ข้อมูลประปาในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด
ข้อมูลผู้ใช้น้ำประปา

ประเภท	ข้อมูลการใช้น้ำประปา	พ.ศ.2556	พ.ศ.2557
ประเภทที่อยู่อาศัย	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	3,441,179	3,586,815
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	18,699	19,193
ประเภทราชการ	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	730,231	763,958
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	277	271
ประเภทธุรกิจขนาดเล็ก	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	730,231	919,906
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	3,266	3,573
ประเภทรัฐวิสาหกิจ	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	22,095	21,276
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	23	23
ประเภทธุรกิจขนาดใหญ่	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	1,011,046	1,037,509
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1,514	1,499
ประเภทอุตสาหกรรม	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	152,719	148,049
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	55	53

ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ข้อมูลไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด

ข้อมูลการบริการไฟฟ้า

ปี พ.ศ.	ประเภทที่อยู่อาศัย	สถานธุรกิจและ อุตสาหกรรม	สถานที่ราชการ และสาธารณะ	อื่นๆ	จำนวน ผู้ใช้ (ราย)
	ปริมาณการใช้ ไฟฟ้า (หน่วย)	ปริมาณการใช้ ไฟฟ้า (หน่วย)	ปริมาณการใช้ ไฟฟ้า (หน่วย)	ปริมาณการใช้ ไฟฟ้า (หน่วย)	
2556	332,302,190	334,991,849	49,367,333	4,749,229	343,690
2557	350,861,641	367,884,374	59,121,222	4,940,361	348,756

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

2.4 สถานีวิทยุชุมชนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 18 สถานี คือ

รหัสสถานี	ชื่อสถานี	คลื่นความถี่
07520578	58 เรดิโอ	103.50
07520580	Earth Media	87.50
07520581	OK LOVE	104.5
07520582	บ.ก.ช.9	92.25
07520585	คนของแผ่นดิน	103.50
07520600	คนเมืองร้อยเอ็ด	99.40
07520627	ชุมชนพัฒนาท้องถิ่น 95วาไรตี้	95.0
07520641	บ้านสันติสุข	92.50
07520650	พี่น้องแอ้ย	92.20
07520652	เพื่อการศึกษาและพัฒนาอาชีพ R-Radio	97.25
	Network วิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด	
07520668	เรดเรดิโอ พูลเพชรสปอร์ตคลับ	91.5
07520673	วทท.FM 103.0 มหาชน MHz	103.00
07520678	วทท.พูลเพชรสปอร์ตคลับจังหวัดร้อยเอ็ด	100.25
07520679	วทท.ศิริมงคลร้อยเอ็ด	91.75
07520685	ศึกษาศิลปวัฒนธรรม	91.00
07520688	สถานีข่าวเครือเนชั่นประจำร้อยเอ็ด	104.50
07520702	หลักเมืองพลาญชัยร้อยเอ็ด	90.60
07520706	แอ็ดเรดิโอ	95.75

ที่มา : สถานีชุมชนพัฒนาท้องถิ่น 95 วาไรตี้ ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

โทรทัศน์ทางสาย (เคเบิลทีวี) จำนวน 2 แห่ง คือ

1. เสี่ยงไทยแลนด์ + เมโทรเคเบิล
2. กมลเคเบิล

หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

1. หนังสือพิมพ์พิราบข่าว
2. คนข่าว
3. หอการค้า
4. ไทยนิวส์

- เสี่ยงไร้สาย 20 จุด (ในเขตเทศบาล)
- ไปรษณีย์โทรเลข : จำนวน 1 แห่ง คือ สาขาร้อยเอ็ด
- องค์การโทรศัพท์ : จำนวน 1 แห่ง คือ สาขาร้อยเอ็ด

สภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำ : แหล่งน้ำในพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้แก่

- บึงพลาญชัย มีพื้นที่ 65 ไร่ พื้นที่กักเก็บน้ำ 480,000 ลูกบาศก์เมตร
- คลองคูเมือง มีพื้นที่ 14 ไร่ พื้นที่กักเก็บน้ำ 56,000 ลูกบาศก์เมตร
- สระแก้ว มีพื้นที่ 9.2 ไร่ พื้นที่กักเก็บน้ำ 21,000 ลูกบาศก์เมตร
- สระฮ้าง มีพื้นที่ 9.2 ไร่ พื้นที่กักเก็บน้ำ 22,154 ลูกบาศก์เมตร

ที่มา : กองช่าง เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2557

3. ด้านเศรษฐกิจ

3.1 ด้านประกอบการ

ข้อมูลสถานประกอบการในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปี พ.ศ. 2557

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| 1. ธนาคาร | จำนวน 15 แห่ง |
| 2. โรงภาพยนตร์ | จำนวน 2 แห่ง |
| 3. โรงแรม | จำนวน 10 แห่ง |
| 4. สถานอาบอบนวด | จำนวน 1 แห่ง |
| 5. ศูนย์การค้า | จำนวน 3 แห่ง |
| 6. สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง | จำนวน 5 แห่ง |

7. สถานีขนส่ง	จำนวน 1 แห่ง
8. สถานธนาบาล	
- เทศบาล	จำนวน 1 แห่ง
- เอกชน	จำนวน 2 แห่ง
9. ตัวแทนบริษัทประกันภัย	จำนวน 10 แห่ง
10. บริษัทประกันวินาศภัย	จำนวน 14 แห่ง
11. ห้างสรรพสินค้า	จำนวน 3 แห่ง
12. สถานีบริการแก๊ส	จำนวน 2 แห่ง
13. ร้านทอง	จำนวน 31 แห่ง

สถานประกอบการตามเทศบัญญัติเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

1. สถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน 133 ประเภท 265 แห่ง
2. สถานที่จำหน่ายและสถานที่สะสมอาหาร	
- พื้นที่มากกว่า 200 ตารางเมตร	จำนวน 24 แห่ง
- พื้นที่น้อยกว่า 200 ตารางเมตร	จำนวน 386 แห่ง
3. สถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประเภทแต่งผม	จำนวน 82 แห่ง
4. การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	จำนวน 45 แห่ง
5. ตลาดเทศบาล	จำนวน 3 แห่ง
6. ตลาดเอกชน	จำนวน 1 แห่ง

ที่มา : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

3.2 การสาธารณสุข

- สถานบริการสาธารณสุข ประกอบด้วย

1. โรงพยาบาลของรัฐบาล	จำนวน 1 แห่ง
2. โรงพยาบาลเอกชน	จำนวน 3 แห่ง
3. คลินิกเอกชน	จำนวน 60 แห่ง
4. ศูนย์แพทย์ชุมชน	จำนวน 2 ศูนย์
5. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด	จำนวน 3 แห่ง
6. ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน	จำนวน 20 แห่ง และมีจำนวนอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)
	จำนวน 214 คน

สถิติผู้รับบริการที่พบโรคระบาดวิทยาในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2553 – 2557

โรค/กลุ่มอาการ	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557
	จำนวน/ราย	จำนวน/ราย	จำนวน/ราย	จำนวน/ราย	จำนวน/ราย
ไข้เลือดออก	24	66	100	203	18
อุจจาระร่วงอย่างแรง	484	565	560	0	0
เลปโตสไปโรซิส	1	-	2	0	0
มือ,เท้า,ปาก	1	-	3	6	10

การจัดบริการหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2553 – 2557

ปี พ.ศ.	จำนวนครั้งที่ออกหน่วย	จำนวนผู้รับบริการ	ค่าเวชภัณฑ์ที่ใช้ให้บริการ
2553	18	2,600 คน	50,000 บาท
2554	17	2,521 คน	35,000 บาท
2555	17	2,454 คน	35,000 บาท
2556	17	2,645 คน	35,000 บาท
2557	17	2,573 คน	35,000 บาท

สถิติการควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2553 – 2557

ปี พ.ศ.	ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า (ตัว)	ฉีดยาคุมกำเนิดสุนัข (ตัว)
2553	1,007	198
2554	1,131	187
2555	1,155	45
2556	1,101	27
2557	1,319	49

ที่มา : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

3.3 ระบบกำจัดขยะมูลฝอย

สถานที่กำจัดขยะมูลฝอย มี 2 แห่ง

1. สถานที่กำจัดขยะ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านหนองนาสร้าง ม. 10 ตำบลเหนือเมือง ริมถนนร้อยเอ็ด-กาฬสินธุ์ อ. เมือง จ.ร้อยเอ็ด พื้นที่ 20 ไร่ 3 งานเศษ และตั้งอยู่ในเขตบ้านชีเหล็ก ม. 3 ตำบลอุ่มเม้า อ.ธวัชบุรี จ.ร้อยเอ็ด พื้นที่ 112 ไร่

2. สถานการณ์การจัดการขยะมูลฝอย

- ปริมาณขยะในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด วันละประมาณ 60 ตัน และมีท้องถิ่นที่อยู่ใกล้เคียงใช้พื้นที่ร่วมกัน เช่น อบต.เหนือเมือง อบต.รอบเมือง และอบต.ดงลาน วันละประมาณ 30 ตัน รวมแล้วมีปริมาณขยะที่ไม่ฝังกลบ ประมาณ 90 ตัน/วัน

3. ปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

- การคัดค้านการใช้พื้นที่กำจัดขยะ 112 ไร่ ที่อำเภอธวัชบุรี ส่วนพื้นที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน 20 ไร่ 3 งานเศษ ไม่เพียงพอต่อการใช้วิธีฝังกลบ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้เคียงมาใช้พื้นที่ร่วมกัน ทำให้บ่อฝังกลบเต็มเร็ว

การให้บริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

อัตรากำลังเจ้าหน้าที่

1. พนักงานขับรถขยะ	จำนวน	16 คน
2. พนักงานประจำรถขยะ	จำนวน	42 คน
3. พนักงานปิดกวาดถนน, ตลาด	จำนวน	62 คน

ระบบเก็บรวบรวมและขนส่งมูลฝอย

1. ภาชนะรองรับมูลฝอย แยกเป็น

- ถังพลาสติก	ขนาด	240 ลิตร	จำนวน	100 ใบ
- ถังพลาสติก	ขนาด	200 ลิตร	จำนวน	500 ใบ
- ถังพลาสติก	ขนาด	150 ลิตร	จำนวน	50 ใบ

2. รถเก็บขยะมูลฝอย แยกเป็น

- ขนาด 18 ตัน	จำนวน	5 คัน (รถขยะอัดท้ายไฮโดรลิก)
- ขนาด 12 ตัน	จำนวน	6 คัน (รถขยะเปิดข้างเทท้าย)
- ขนาด 8 ตัน	จำนวน	2 คัน (รถขยะเปิดข้างเทท้าย)
- ขนาด 1 ตัน	จำนวน	1 คัน (รถขยะเปิดข้างเทท้าย)

3. รถเข็นขยะ ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 1 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 40 คัน

4. รถดูดสิ่งโสโครกและฉีดล้างท่อระบายน้ำ ขนาด 4 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 1 คัน

5. รถบรรทุกขยะมูลฝอยแบบถังคอนเทนเนอร์ ขนาด 4 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 2 คัน

- | | | |
|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| 6. รถกวาดและดูดฝุ่น | ถังบรรจุผงขนาด 3 ลูกบาศก์เมตร | จำนวน 1 คัน |
| 7. รถตักหน้าขุดหลัง | | จำนวน 2 คัน |
| 8. รถแบคโฮ | | จำนวน 1 คัน |
| 9. เครื่องสูบน้ำ | ขนาด $\varnothing$ 10 นิ้ว | จำนวน 2 เครื่อง |
| 10. รถบรรทุกน้ำ | ความจุ 5,000 ลิตร | จำนวน 1 คัน |
| 11. รถบรรทุกน้ำ | ความจุ 6,000 ลิตร | จำนวน 1 คัน |

ที่มา : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

**การเก็บขนมูลฝอยของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2553 – 2557**

ปีงบประมาณ	ช่วงปริมาณมูลฝอย (ตัน)	เฉลี่ย (ตัน/วัน)
2553	30,660	85
2554	30,660	90
2555	36,500	100
2556	38,325	105
2557	38,325	105

จำนวนพนักงานรักษาความสะอาดและจำนวนรถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ปี พ.ศ.	การเก็บขนขยะมูลฝอย					การรักษา ความสะอาด
	จำนวนรถ (คัน)	พนักงาน ขับรถ (คน)	พนักงาน เก็บขน (คน)	จำนวน เที่ยว (เฉลี่ย/วัน)	น้ำหนักร/วัน (ตัน)	
2553	14	16	42	28	85	45 คน
2554	14	16	42	28	90	45 คน
2555	17	16	42	42	90	53 คน
2556	17	16	42	42	90	53 คน
2557	17	16	42	42	90	53 คน

ที่มา : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

3.2 การท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

สถานที่ท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

1. **บึงพลาญชัย** เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญและถือเป็นสัญลักษณ์ของจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ใจกลางเมืองในเขตเทศบาล มีลักษณะเป็นเกาะขนาดใหญ่ มีน้ำล้อมรอบ เนื้อที่ประมาณ 200,000 ตารางเมตร มีสะพานเชื่อมสู่เกาะ 3 ด้าน เป็นที่ประดิษฐานของศาลเจ้าพ่อหลักเมือง ซึ่งเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์คู่บ้านคู่เมือง พุทธโศกเป็นพระพุทธรูปปางลีลาขนาดใหญ่และพระราชานุสาวรีย์สมเด็จพระเจ้า ตั้งประดิษฐานกลางสวนดอกไม้ ตกแต่งบริเวณไว้อย่างสวยงาม มีปลานานาชนิด อยู่เป็นจำนวนมาก มีพันธุ์ไม้ต่าง ๆ รมรื่น มีสิ่งก่อสร้างจำลอง เช่น ภูพลาญชัยซึ่งมีลักษณะเป็นสวนสัตว์และน้ำตกจำลอง สระบริสุทธิ์ สวนสุขภาพและสนามเด็กเล่น เป็นต้น เหมาะสำหรับเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและจัดงานประเพณีต่าง ๆ

2. **สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ร้อยเอ็ด** จัดสร้างขึ้นตามพระราชประสงค์ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ที่ทรงมีพระราชประสงค์ให้มีสวนสาธารณะในเมือง เพื่อรักษาพื้นที่สีเขียวในเขตเมืองไว้เป็นสมบัติและใช้ประโยชน์ร่วมกันของประชาชน และทรงเสด็จมาเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดสวน พร้อมด้วยสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ เมื่อวันที่ 21 มกราคม พุทธศักราช 2529 เป็นสวนที่ตั้งอยู่ในกลางเมือง มีพื้นที่ 124 ไร่ แบ่งเป็นพื้นที่ดิน 59 ไร่ และพื้นที่น้ำ 65 ไร่ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ตั้งอยู่ตรงข้ามศาลากลางจังหวัด เป็นที่ตั้งหอนาฬิกาและศาลาจัดประชุมอันเป็นสัญลักษณ์แห่งสถานที่เสด็จพระราชดำเนินมาทรงปฏิบัติพระราชกรณียกิจ เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ราษฎรจังหวัดร้อยเอ็ด เถลิงพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550

ส่วนที่ 2 คือ **บึงพลาญชัย** เป็นสวนสาธารณะอยู่กลางเมือง ประชาชนใช้เป็นที่พักผ่อน เป็นสถานที่จัดงานประเพณีต่าง ๆ ในเทศกาลสำคัญของจังหวัดร้อยเอ็ด มีหนองน้ำขนาดใหญ่ (บึง) เป็นเกาะกลางบึงซึ่งมีอยู่แห่งเดียวในเมืองร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 3 เรียกว่า บึงน้อย เป็นที่ตั้งสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ เป็นแหล่งรวบรวมและอนุรักษ์พันธุ์สัตว์น้ำพื้นเมือง

3. **พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติร้อยเอ็ด** ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลบนถนนเพลินจิต เป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่จัดตั้งขึ้นตามโครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติประจำเมือง เป็นสถานที่จัดแสดงและรวบรวมเรื่องราวความรู้ทุกด้านของจังหวัด เดิมทีเดียวนั้นพิพิธภัณฑ์แห่งชาติร้อยเอ็ดจัดตั้งขึ้นตามดำริของท่านศาสตราจารย์ ดร.ก้อง สวัสดิ์พาณิชย์ ในอันที่จะเป็นพิพิธภัณฑ์ศิลปหัตถกรรมอีสาน โดยเฉพาะผ้าไหมและผ้าพื้นเมือง ต่อมาเมื่อกรมศิลปากรมีนโยบายในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติประจำเมือง จึงได้ทำการปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหาในการจัดแสดงให้ครอบคลุมข้อมูลของจังหวัดทุกด้าน ทั้งด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ทรัพยากรธรณี โบราณคดี บุคคลสำคัญวิถีชีวิต ประเพณีและศิลปหัตถกรรม ได้รับการประกาศว่า เป็นพิพิธภัณฑ์ประจำเมืองแห่งแรกของประเทศ

4. สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลบนถนนสุนทรเทพข้างวัดบึงพระลานชัย มีพื้นที่ประมาณ 2 ไร่ เป็นโครงการที่กรมประมง ได้จัดทำขึ้นตามนโยบายของ ฯพณฯ อนุรักษ์ จุริมาศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในวโรกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ เป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับทรัพยากรของสัตว์น้ำของท้องถิ่นให้แก่เยาวชน นักเรียน นักศึกษา และประชาชน

5. พระพุทธรูปยืนปางประทานพรที่สูงที่สุดในประเทศไทย สูง 101 ศอก (67.85 เมตร) สร้างด้วยคอนกรีตเสริมเหล็ก ที่ฐานพระพุทธรูปองค์นี้เป็นห้องพิพิธภัณฑ์จำนวนหลายห้อง ประดิษฐานอยู่ที่วัดบูรพาภิรามในเขตเทศบาล ประชาชนทั่วไปเรียกว่า “พระเจ้าใหญ่วัดบูรพา”

6. คลองคูเมือง ลักษณะเป็นคลองขนาดกว้างโดยเฉลี่ย 15 – 25 เมตร พร้อม คูดินโดยรอบเมืองมีความยาวทั้งสิ้นประมาณ 6,000 เมตร ขุดขึ้นมาตั้งแต่สมัยโบราณ เพื่อป้องกันการโจมตีของศัตรู ซึ่งถือเป็นแหล่งโบราณสถานคูบ้านคูเมือง และขึ้นทะเบียนเป็น โบราณสถานแห่งชาติ

ข้อมูลด้านกีฬา นันทนาการและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด มีสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่สำหรับเล่นกีฬา นันทนาการและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจหลายแห่ง ดังนี้

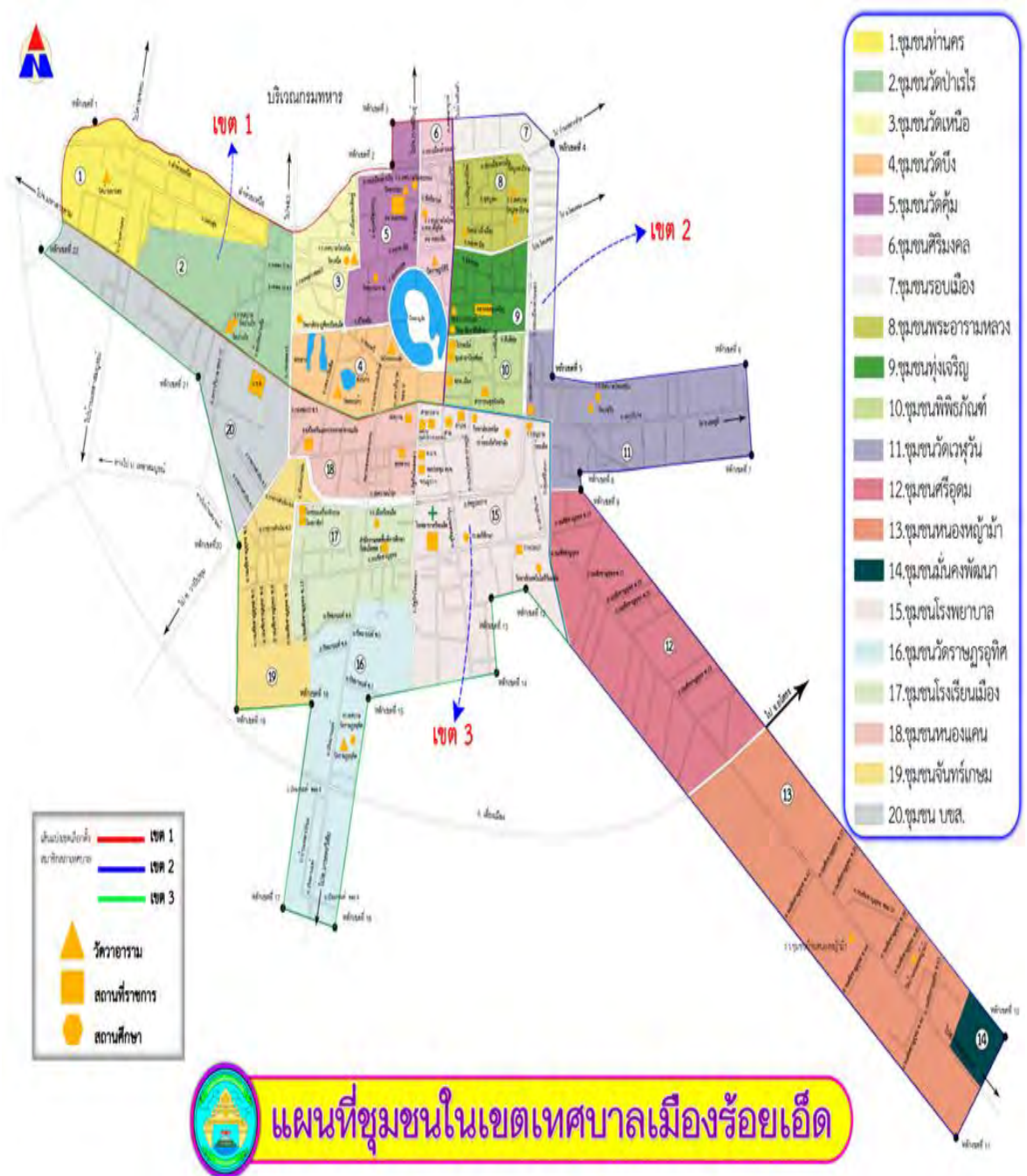
สนามกีฬาอเนกประสงค์	จำนวน	30 แห่ง
สนามตะกร้อ	จำนวน	32 สนาม
สนามฟุตบอล	จำนวน	7 สนาม
สนามฟุตบอลหญ้าเทียม	จำนวน	2 สนาม
สนามฟุตบอล 7 คน	จำนวน	7 สนาม
สนามฟุตซอล	จำนวน	11 สนาม
สนามบาสเกตบอล	จำนวน	4 สนาม
สนามเด็กเล่น	จำนวน	12 แห่ง
สนามเปตอง	จำนวน	30 สนาม
สนามวอลเลย์บอล	จำนวน	13 สนาม
สนามวอลเลย์บอลชายหาด	จำนวน	4 สนาม
สนามแบดมินตัน	จำนวน	3 สนาม
สนามเทนนิส	จำนวน	6 สนาม
ห้องสมุดประชาชน	จำนวน	1 แห่ง

สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จำนวน 1 แห่งและศูนย์พัฒนาสมรรถภาพทางกาย
จำนวน 5 แห่ง

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมีสวนสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 2 แห่ง
คือ สวนสาธารณะสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์และสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา

ที่มา : สำนักการศึกษา เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

4. สภาพสังคม



4.1 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด มี 20 ชุมชน แบ่งออกเป็น 3 เขต ดังนี้

เขตที่ 1 จำนวน 6 ชุมชน ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. ชุมชนวัดป่าไร่ | 4. ชุมชนท่านคร |
| 2. ชุมชนวัดคุ้ม | 5. ชุมชนวัดบึง |
| 3. ชุมชนวัดเหนือ | 6. ชุมชนศิริมงคล |

เขตที่ 2 จำนวน 8 ชุมชน ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| 1. ชุมชนพระอารามหลวง | 5. ชุมชนบ้านหนองหญ้าม้า |
| 2. ชุมชนรอบเมือง | 6. ชุมชนทุ่งเจริญ |
| 3. ชุมชนวัดเวฬุวัน | 7. ชุมชนพิพิธภัณฑ |
| 4. ชุมชนศรีอุดม | 8. ชุมชนมั่นคงพัฒนา |

เขตที่ 3 จำนวน 6 ชุมชน ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1. ชุมชน บ.ข.ส. | 4. ชุมชนโรงเรียนเมือง |
| 2. ชุมชนตลาดหนองแคน | 5. ชุมชนราษฎร์อุทิศ |
| 3. ชุมชนจันทร์เกษม | 6. ชุมชนโรงพยาบาล |

4.2 วัด ได้แก่

1. วัดบูรพาภิราม
2. วัดบึงพระลานชัย
3. วัดกลางมิ่งเมือง
4. วัดสระทอง
5. วัดสระแก้ว
6. วัดเหนือ
7. วัดป่าไร่
8. วัดเวฬุวัน
9. วัดราษฎร์ศิริ
10. วัดคุ้มนาราม
11. วัดสว่างอารมณ์
12. วัดราษฎร์อุทิศ
13. วัดท่านคร
14. วัดบ้านหนองหญ้าม้า

ที่มา : กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

4.3 งานประเพณีและงานเทศกาลท้องถิ่นที่สำคัญ

1. งานประเพณีบุญผะเหวด (บุญมหาชาติ) จัดขึ้นในวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์แรกของเดือนมีนาคมของทุกปี
2. งานประเพณีสงกรานต์ จัดขึ้นในวันที่ 13 – 15 เมษายน ของทุกปี
3. งานเลี้ยงสักการะเจ้าพ่อมหศักดิ์นาค จัดขึ้นในพุทธแรก เดือน 6 ของทุกปี
4. งานเลี้ยงสักการะเจ้าพ่อหลักเมือง จัดขึ้นในพุทธแรก เดือน 7 ของทุกปี
5. งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา จัดขึ้นในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 8 ของทุกปี (จัดขึ้นก่อนวันเข้าพรรษา 1 วัน)
6. งานประเพณีออกพรรษา จัดขึ้นในแรม 14 ค่ำ เดือน 11 ของทุกปี (จัดขึ้นก่อนวันออกพรรษา 1 วัน)
7. งานกฐิน 101 กอง จัดขึ้นในวันเสาร์ที่ 3 หลังงานประเพณีออกพรรษา
8. งานประเพณี “สมมาน้ำคั้นเพ็งเส็งประทีป” จัดขึ้นในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ของทุกปี

ที่มา :สำนักงานการศึกษา เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

4.4. สำนักศึกษา

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้จัดตั้งโรงเรียนในสังกัด จำนวน 8 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังนี้

1. โรงเรียนเทศบาลวัดสระทอง
2. โรงเรียนเทศบาลวัดบูรพาภิราม
3. โรงเรียนเทศบาลวัดเหนือ
4. โรงเรียนเทศบาลวัดป่าไร่
5. โรงเรียนเทศบาลหนองหญ้าม้า (โรงเรียนกีฬาท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด)
6. โรงเรียนเทศบาลวัดเวฬุวัน
7. โรงเรียนเทศบาลวัดราษฎร์อุทิศ
8. โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
9. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
10. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองหญ้าม้า

เปิดการสอนตาม พรบ .การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีสำนักงานการศึกษาเป็นหน่วยกำกับดูแล

สถิติจำนวนโรงเรียน ห้องเรียน บุคลากรและนักเรียนที่สังกัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
(ปีการศึกษา 2557)

ชื่อโรงเรียน	จำนวน ห้องเรียน (ห้อง)	จำนวนบุคลากร (คน)						นักเรียน (คน)			
		พนักงาน งาน ครู	พนักงานจ้าง ทั่วไป		พนักงานจ้าง ตามภารกิจ		ลูกจ้าง ประจำ (ภาร โรง)	อนุ บาล	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย
			เงิน รายได้	เงิน อุดหนุน	เงิน รายได้	เงิน อุดหนุน					
โรงเรียนเทศบาลวัดสระทอง	46	63	3	1	12	5	1	-	846	531	264
โรงเรียนเทศบาลวัดบูรพาภิราม	12	16	2	-	-	1	1	65	242	-	-
โรงเรียนเทศบาลวัดเหนือ	16	15	-	1	1	2	-	94	295	-	-
โรงเรียนเทศบาลวัดป่าเรไร	22	27	-	1	3	3	1	114	398	182	-
โรงเรียนเทศบาลหนองหญ้าม้า (โรงเรียนกีฬาท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด)	30	35	-	1	3	2	1	90	314	311	141
โรงเรียนเทศบาลวัดเวฬุวัน	22	34	1	-	-	2	2	90	230	170	-
โรงเรียนเทศบาลวัดราชบูรอุทิศ	10	14	1	1	-	2	-	80	203	-	-
โรงเรียนเทศบาลอนุบาลเมือง ร้อยเอ็ด	17	17	3	-	4	2	1	194	204	-	-
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด	12	8	-	2	-	8	-	180	-	-	-
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองหญ้าม้า	3	1	-	-	-	3	-	45	-	-	-
รวม	190	230	10	7	23	30	7	952	2,732	1,194	405

ที่มา : สำนักการศึกษา เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด (จำนวนครูของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ) ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

ด้านอาคารสถานที่
ข้อมูลอาคารสถานที่

ที่	รายการ	ศูนย์ พัฒนา เด็กเล็ก (1)	ศูนย์ พัฒนา เด็กเล็ก (2)	ท.1	ท.2	ท.3	ท.4	ท.5	ท.6	ท.7	ท.8	รวม
1	อาคารเรียน 1 ชั้น	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
2	อาคารเรียน 2 ชั้น	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
3	อาคารเรียน 3 ชั้น	-	-	1	1	1	1	2	1	1	-	8
4	อาคารเรียน 4 ชั้น	-	-	3	1	1	2	1	1	-	1	10
5	อาคารอเนกประสงค์	-	-	1	-	-	-	2	1	1	1	6
6	โรงอาหาร	-	-	1	1	1	1	1	1	1	-	7
7	ห้องน้ำห้องส้วม	1	4	115	28	28	41	83	64	21	35	440
8	หอประชุม	1	-	-	-	-	-	1	-	1	1	4
9	อาคารห้องสมุด	1	-	-	-	1	1	-	-	1	1	5
10	อาคารปฐมวัย	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	3
11	ใต้ถุนอาคารบริการฯ	-	-	-	-	1	2	1	1	-	1	6

ท.1 = โรงเรียนเทศบาลวัดสระทอง

ท.2 = โรงเรียนเทศบาลวัดบูรพาภิราม

ท.3 = โรงเรียนเทศบาลวัดเหนือ

ท.4 = โรงเรียนเทศบาลวัดป่าไร่

ท.5 = โรงเรียนเทศบาลหนองหญ้าม้า (โรงเรียนกีฬาท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด)

ท.6 = โรงเรียนเทศบาลวัดเวฬุวัน

ท.7 = โรงเรียนเทศบาลวัดราษฎร์อุทิศ

ท.8 = โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ศูนย์ 1 = ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ศูนย์ 2 = ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองหญ้าม้า

ที่มา : สำนักงานการศึกษา เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

พาหนะสำนักงานการศึกษา จำนวน 12 คัน

- | | |
|--------------------|-------------|
| 1. รถบัส | จำนวน 3 คัน |
| 2. รถหกล้อ | จำนวน 2 คัน |
| 3. รถตู้ | จำนวน 2 คัน |
| 4. รถกระบะ 4 ประตู | จำนวน 1 คัน |
| 5. รถจักรยานยนต์ | จำนวน 4 คัน |

ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เป็นศูนย์รวมด้านการศึกษาทุกระดับ แบ่งสถานศึกษา
ออกตามลักษณะการจัดขององค์กรภาครัฐ และเอกชน ได้ดังนี้

1. สถานศึกษาสังกัดองค์กรภาครัฐ มีดังนี้

1.1 สังกัดกระทรวงมหาดไทย (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ซึ่งมีเทศบาลเมือง
ร้อยเอ็ดรับผิดชอบจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้จัดการศึกษาแบ่งเป็น 5 ระดับคือ

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับก่อนวัยเรียน จำนวน 2 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็ก
เล็กเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดและ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองหญ้าม้า

- สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับชั้นอนุบาลถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย
จำนวน 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนเทศบาลหนองหญ้าม้า

- สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาตอน
ปลาย จำนวน 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนเทศบาลวัดสระทอง

- สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับชั้นอนุบาลถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น
จำนวน 2 โรงเรียน คือ โรงเรียนเทศบาลวัดเวฬุวัน และโรงเรียนเทศบาลวัดป่าไร่

- สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับชั้นอนุบาลถึงระดับประถมศึกษา จำนวน 4
โรงเรียน คือ โรงเรียนเทศบาลวัดบูรพาภิราม โรงเรียนเทศบาลวัดเหนือ โรงเรียนเทศบาลวัด
ราษฎร์อุทิศ และโรงเรียนอนุบาลเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

- สถานศึกษาที่จัดการศึกษาสำหรับเด็กพิเศษ (เด็กพิการเรียนร่วม) จำนวน 2
แห่ง คือ โรงเรียนเทศบาลวัดป่าไร่และโรงเรียนเทศบาลวัดเวฬุวัน

- สถานศึกษาที่จัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความสามารถพิเศษ (ด้านกีฬา)
จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนเทศบาลหนองหญ้าม้า (โรงเรียนกีฬาท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด)

1.2 สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งออกเป็น 6 ระดับ

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับชั้นอนุบาลถึงระดับประถมศึกษา จำนวน 1
โรงเรียน คือ โรงเรียนอนุบาลร้อยเอ็ด

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับชั้นอนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน
1 โรงเรียน คือ โรงเรียนเมืองร้อยเอ็ด

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 2 โรงเรียน คือ โรงเรียน
ร้อยเอ็ดวิทยาลัย และโรงเรียนสตรีศึกษา

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษา จำนวน 3 แห่ง คือ วิทยาลัย
อาชีวศึกษาร้อยเอ็ด วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด และวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ วิทยาลัยนาฏศิลป์
ร้อยเอ็ด

- นอกจากนี้ยังมีศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยและการศึกษานอกโรงเรียน
จำนวน 1 แห่ง คือ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด
ร้อยเอ็ด

1.3 สังกัดกรมศาสนากระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
วัดเหนือ

2. สถานศึกษาสังกัดภาคเอกชน มีดังนี้

2.1 ศูนย์รับเลี้ยงเด็ก มี 6 แห่ง คือ โรงพยาบาลธนบุรี ร้อยเอ็ดพยาบาล ศูนย์รับ
เลี้ยงเด็กทวิวัฒน์ ศูนย์รับเลี้ยงเด็กมณเฑียร บ้านอนุรัก ชูพรัตน์

2.2 สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับก่อนปฐมวัย มี 2 แห่ง คือ โรงเรียน ช .วิทยา
และโรงเรียนศรีศิลปวิทยาลัย

2.3 สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับก่อนปฐมวัย ถึง ระดับประถมศึกษา มี 1 แห่ง คือ
โรงเรียนอนุบาลไพโรจน์

2.4 สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ มี 1 แห่ง คือ วิทยาลัย
เทคโนโลยีร้อยเอ็ด

2.5 โรงเรียนกวดวิชามี 9 แห่ง คือ บิ๊กบุ๊ก โรงเรียนกวดวิชาสมประสงค์ เดอะเบเนส
กวดวิชา อ.อู๋ กวดวิชาคุมอง (KUMON) โรงเรียนกวดวิชาอาร์ซี Smart Brain Roi-Et ครูอู๋ และแมตเฟน

2.6 โรงเรียนสอนภาษา คือ โรงเรียนสอนภาษานานาชาติ โรงเรียน I Can Read
โรงเรียนแคมบริดจ์

ที่มา : สำนักงานการศึกษา เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

4.5 การสาธารณสุข

- สถานบริการสาธารณสุข ประกอบด้วย

1. โรงพยาบาลของรัฐบาล	จำนวน 1 แห่ง
2. โรงพยาบาลเอกชน	จำนวน 3 แห่ง
3. คลินิกเอกชน	จำนวน 60 แห่ง
4. ศูนย์แพทย์ชุมชน	จำนวน 2 ศูนย์

5. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด	จำนวน 3 แห่ง
6. ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน	จำนวน 20 แห่ง และมีจำนวน
อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	จำนวน 214 คน

4.6 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่	จำนวน 58 คน
2. รถดับเพลิงชนิดถังน้ำในตัว ขนาดบรรจุ 2,000 ลิตร	จำนวน 3 คัน
3. รถดับเพลิงชนิดถังน้ำในตัว ขนาดบรรจุ 4,000 ลิตร พร้อมบรรจุโฟม	จำนวน 1 คัน

4. รถดับเพลิงชนิดถังน้ำในตัว ขนาดบรรจุ 7,000 ลิตร พร้อมบรรจุโฟม	จำนวน 2 คัน
5. รถบรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดบรรจุ 10,000 ลิตร	จำนวน 2 คัน
6. รถบันไดกู่ภัย ขนาดความสูง 15 เมตร	จำนวน 1 คัน
7. รถยนต์ตรวจการณ์	จำนวน 1 คัน
8. ชุดเครื่องตัดถ่างไฮดรอลิก อุปกรณ์ 6 ชิ้น	จำนวน 2 ชุด
9. เครื่องตัดถ่างแบบมือโยก	จำนวน 1 เครื่อง
10. เครื่องสูบน้ำ ขนาด 3 นิ้ว	จำนวน 6 เครื่อง
11. เครื่องสูบน้ำ ขนาด 6 นิ้ว	จำนวน 1 เครื่อง
12. เครื่องเคมีดับเพลิง	จำนวน 175 ถัง
13. เครื่องระบายควัน	จำนวน 1 เครื่อง
14. เครื่องกำเนิดไฟฟ้า	จำนวน 3 เครื่อง
15. เครื่องช่วยหายใจแบบอัดอากาศ (ชุด SCBA)	จำนวน 6 ชุด
16. ชุดผจญเพลิงประกอบด้วย เสื้อ รองเท้า หมวก	จำนวน 54 ชุด
17. รอกช่วยชีวิตจากที่สูง	จำนวน 2 ชุด
18. เครื่องอัดอากาศ (อัดอากาศให้เครื่องช่วยหายใจ)	จำนวน 1 เครื่อง
19. เรือท้องแบน/เรือเคลื่อนที่เร็ว	จำนวน 2 ลำ
20. เลื่อยโซยนต์	จำนวน 7 เครื่อง
21. ระบบท่อธารประปาดับเพลิง	จำนวน 115 แห่ง
22. เครื่องชุดประดาน้ำ	จำนวน 2 เครื่อง
23. เปลพยาบาล	จำนวน 3 เปล
24. แผงกั้นจราจร	จำนวน 120 แผง
25. กรวยจราจร	จำนวน 100กรวย
26. ป้ายสัญญาณไฟหยุดตรวจ	จำนวน 2 ป้าย
27. ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น	จำนวน 1 ชุด
28. ชุดไฟฟ้าส่องสว่าง	จำนวน 2 ชุด
29. แหล่งน้ำธรรมชาติ	จำนวน 5 แห่ง
30. สมาชิก อปพร. เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด	จำนวน 560 คน

ที่มา : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

6. การเมืองการบริหาร

6.1 การบริหาร : เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด แบ่งส่วนการบริหารออกเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร

- **สภาเทศบาล** ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นจำนวน 18 คน ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น

- **นายกเทศมนตรี** ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

นายกเทศมนตรี ได้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี จำนวน 3 คน ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาล ตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามหลักเกณฑ์ นายกเทศมนตรีได้แต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลได้

นายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร โดยการบริหารงานเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาฯ ตลอดจนแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้

พนักงานเทศบาลทำหน้าที่เป็นฝ่ายปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน /โครงการต่าง ๆ ที่คณะผู้บริหาร กำหนดไว้ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้แบ่งส่วนการบริหารออกเป็น ดังนี้

- 1) สำนักปลัดเทศบาล
- 2) กองคลัง
- 3) กองช่าง
- 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 5) กองวิชาการและแผนงาน
- 6) สำนักงานการศึกษา (มีโรงเรียนในสังกัดเทศบาล 8 แห่งและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง)
- 7) กองสวัสดิการสังคม
- 8) หน่วยงานตรวจสอบภายใน
- 9) สถานธนาบาล (โรงรับจำนำ) 1 แห่ง

**บัญชีแสดงจำนวนพนักงานเทศบาลสามัญ พนักงานครูเทศบาล
ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างเทศบาล**

ส่วนการบริหาร	พนักงาน เทศบาล สามัญ	พนักงาน ครูเทศบาล	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงานจ้าง	
				ทั่วไป	ตามภารกิจ
- สำนักปลัดเทศบาล	29	-	5	29	40
- กองคลัง	24	-	-	4	5
- กองช่าง	21	-	1	2	33
- กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	18	-	3	8	46
- กองวิชาการและแผนงาน	9	-	-	3	9
- สำนักงานการศึกษา	18	230	10	12	36
- กองช่างกองสวัสดิการสังคม	8	-	1	2	2
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน	1	-	-	-	-
- สถานธนาบาล	8	-	-	-	-
รวม	136	230	19	60	171

ที่มา : สำนักปลัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 19 พฤษภาคม 2558

สถานะการคลังเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

รายรับ ปีงบประมาณ 2553 – 2557

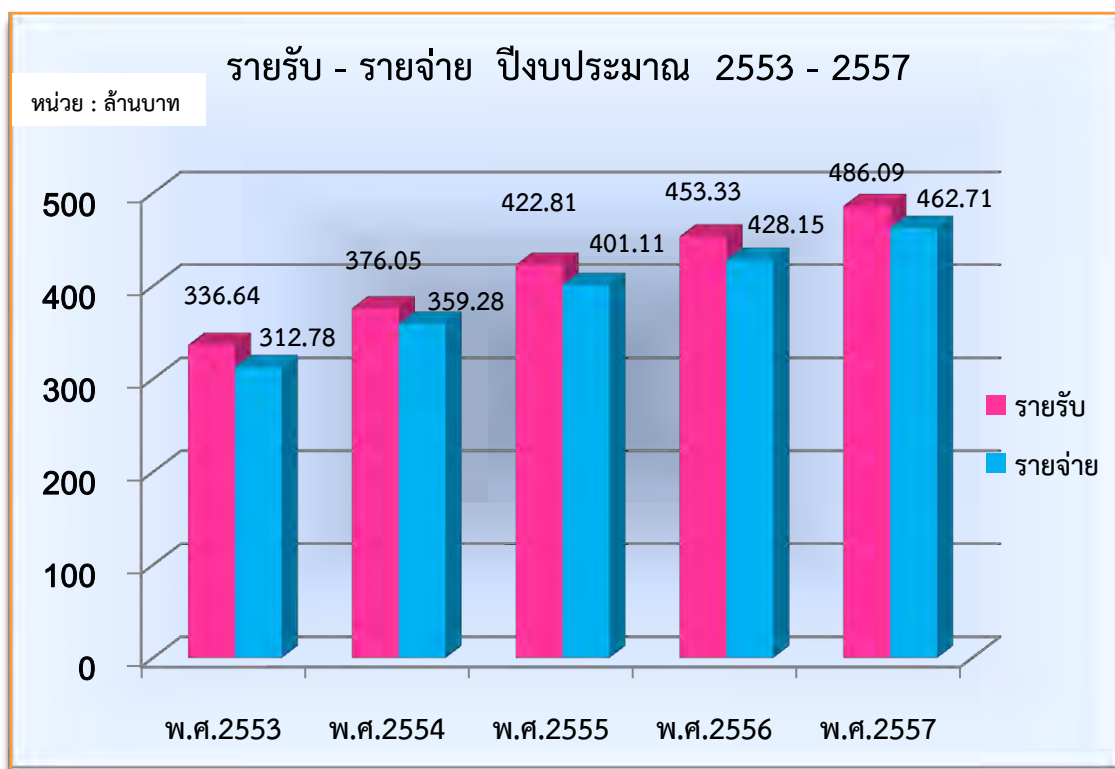
ประเภท	2553	2554	2555	2556	2557
1. หมวดภาษีอากร	101,626,789	109,776,074.96	113,419,356.76	128,571,006.82	134,576,609.03
2. หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต	8,695,053.10	8,672,440.80	9,260,467.32	11,053,506.10	11,862,121
3. หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	8,272,120.07	8,418,926.92	10,704,052.49	11,699,092.26	15,154,688.79
4. หมวดรายได้จาก สาธารณูปโภคและ กิจการพาณิชย์	3,706,252.79	4,337,745.15	5,146,318.70	5,955,479.74	6,800,415.49
5. หมวดเงินอุดหนุน	3,200,512.90	5,294,139.30	3,309,521.79	3,713,396.35	5,825,726.49
6. หมวดเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ หรือเงินอุดหนุนทั่วไปที่ ระบุวัตถุประสงค์	67,236,116	26,621,471	107,281,790	202,670,723	28,079,654
7. หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	143,904,271.06	159,836,201.89	173,691,066.93	89,663,436.86	82,564,453.17
รวม	336,641,114.92	376,045,383.02	422,812,573.99	453,326,641.13	486,089,822.97

รายจ่าย ปีงบประมาณ 2553 – 2557

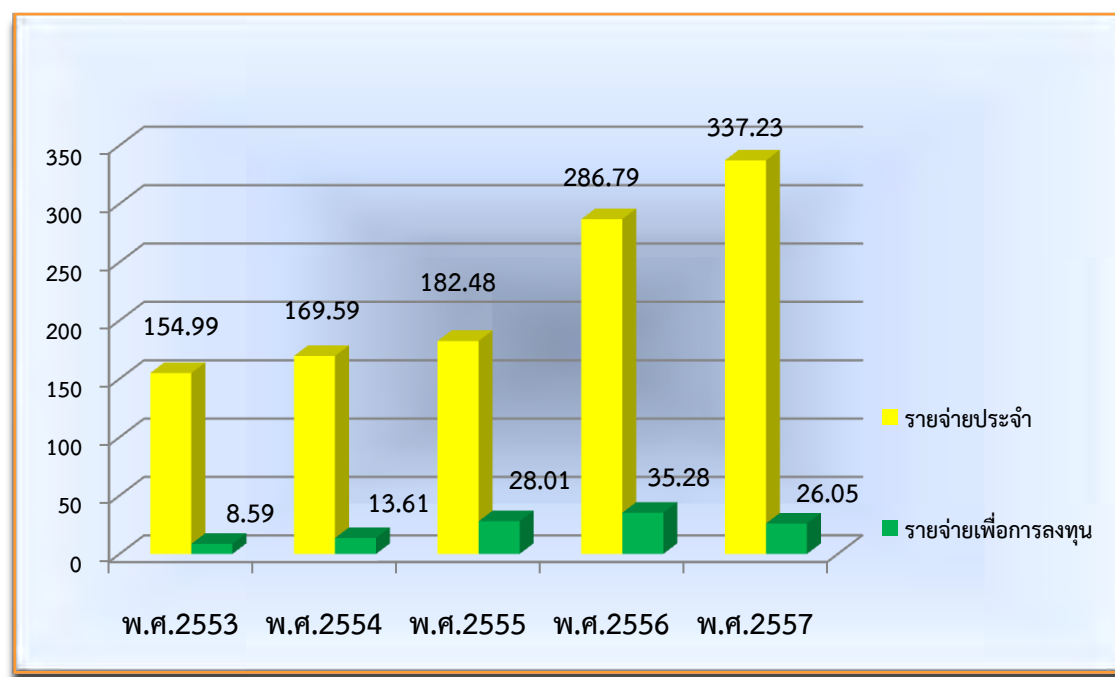
ประเภท	2553	2554	2555	2556	2557
รายจ่ายงบกลาง	17,977,659.56	16,243,455.24	16,930,418.01	16,357,375.81	16,873,996.31
หมวดเงินเดือนและค่าจ้าง					
- เงินเดือน	30,556,961.29	32,118,239.71	32,079,634.65	134,402,844.53	151,276,246.65
- ค่าจ้างประจำ	2,802,774	2,648,424	2,821,185	4,167,708	3,931,494.10
- ค่าจ้างชั่วคราว	23,246,904.43	22,592,388.20	24,386,570.51	25,535,697.64	27,848,652.52
หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ					
- ค่าตอบแทน	6,792,330	7,140,467	8,845,594.62	8,145,606.31	2,847,447
- ค่าใช้สอย	34,311,494.94	55,455,425.45	59,175,314.38	59,956,475.16	83,598,352.24
- ค่าวัสดุ	28,458,364.94	33,351,419.82	36,298,211.67	35,635,267.67	39,619,002.07
- ค่าสาธารณูปโภค	6,134,137.19	3,478,911.21	3,602,279.11	3,627,667.07	3,656,907.87
หมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	8,595,800	13,609,638	28,011,121	35,233,243	26,045,400
- หมวดเงินอุดหนุน	14,401,291.69	12,770,699.31	15,234,192.73	15,320,552	24,401,000
- หมวดรายจ่ายอื่น	8,293,865.25	35,000	35,000	50,000	50,000
หมวดเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	131,204,271.06	159,836,021.89	173,691,066.93	89,663,436.86	82,564,453.17
รวม	312,775,854.35	359,280,269.83	401,110,588.61	428,095,874.05	462,712,951.93

ที่มา : กองคลัง สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

แผนภูมิแสดงสถานะการคลัง เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

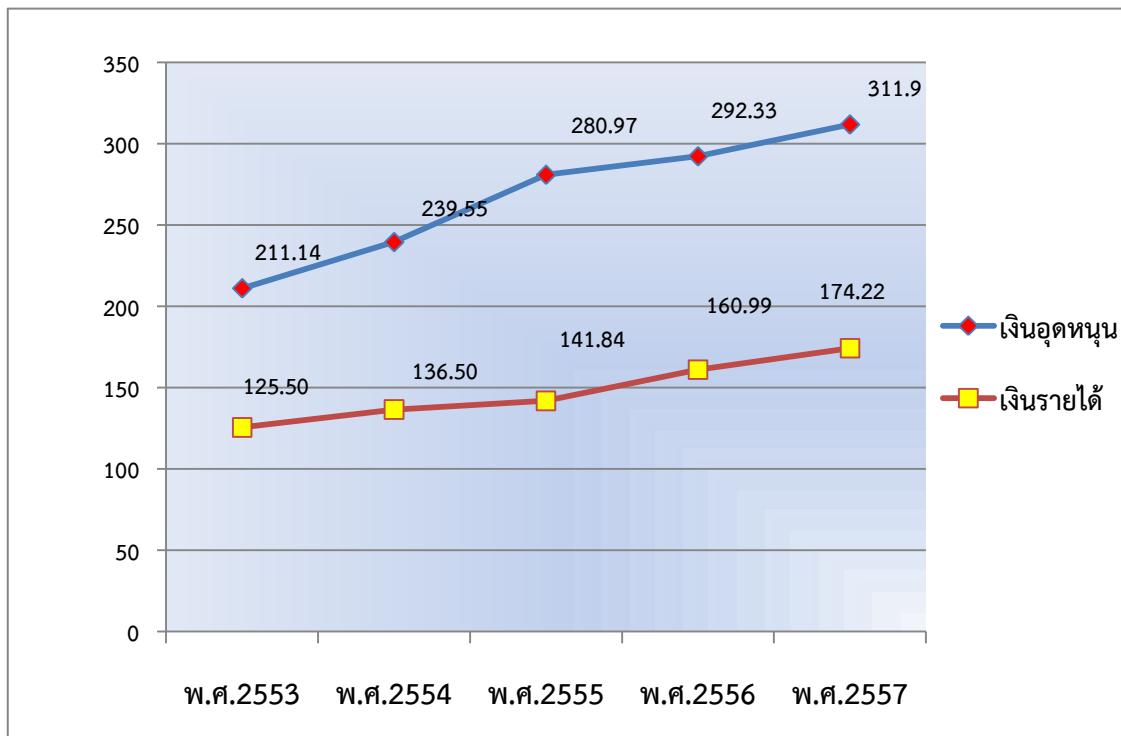


การเปรียบเทียบรายจ่ายประจำ/รายจ่ายเพื่อการลงทุน



**เงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้
(เงินอุดหนุนทุกประเภท)**

หน่วย : ล้านบาท



ข้อมูลด้านพาณิชย์

1. สถานธนาฑูบาลเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 1 แห่ง
2. สถานธนาฑูบาลเอกชน จำนวน 2 แห่ง

สถานธนาฑูบาล

ชื่อ / รายการ	2553	2554	2555	2556	2557
1. เงินทุน	65,232,490.08	73,307,333.40	82,906,724.32	93,875,930.75	105,209,956.57
2. เงินทุนหมุนเวียน	7,952,532.78	9,434,917.62	10,918,379.51	11,334,025.82	11,180,637.06
3. กำไรสุทธิ	14,459,150.51	17,154,395.67	19,851,599.12	22,668,051.64	22,668,051.64
4. จำนวนผู้ให้บริการ	38,254	39,367	39,367	45,919	47,919
5. ทรัพย์สินหลุดจำนำ	2,888,600	4,603,800	4,279,400	9,977,800	3,750,100

ที่มา : สถานธนาฑูบาล เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2558

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐภูมิ พิริยะจิระอนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่าง ในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการ ติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับ สำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

นันทพร รัฐถาวร. (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด สาเหตุเกิดจากขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องขาดคู่มือการบริการประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการเทศบาล ขาดอุปกรณ์ และ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญ และกำลังใจผู้รับบริการ ใช้อภิสิทธิ์ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจนความพึงพอใจของผู้บริหาร ในทุกประเด็นที่ศึกษาแล้ว กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจมากมายและ หลัก กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้นแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ควรมีการอบรมสัมมนาผู้ให้บริการ และการจัดทำคู่มือการบริการประทับใจ และคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการสำหรับประชาชน ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว กิจกรรมแทรกแซงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมีความรู้และเข้าใจในการให้บริการและปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้นในส่วน of ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมากขึ้นแตกต่างจากก่อนการได้รับ กิจกรรมแทรกแซง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดให้สะดวกและรวดเร็วและมีคุณภาพ

สุธีรา ตะริโย. (2545). ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ดังนี้

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

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้านทั้งการกิจภายในและการกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาคด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการและด้านการสนองตอบ ความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวมส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสันต์ เตชะพอง (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลหางดง และเพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงมีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอรรถาธิบายของ เจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากร และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

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

ประภัสสร อะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สามต้นอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สามต้นอำเภอ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์สามต้นอำเภอ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกัน ทั้ง 3 ตัวแปร

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2551) ได้ทำการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ซึ่งผลการวิจัย พบว่าโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00 และ ด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุดในการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านข้อมูลข่าวสารและข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

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

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับ พอใจโดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับ พอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล เมือง ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากการ สํารวจเป็นตารางเพื่อแสดงผลด้วยค่าสถิติและการพรรณนาอธิบายผลโดยจำแนกผลการวิจัยเชิง ปริมาณออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาล เมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 2 โครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก

ตอนที่ 3 โครงการรักษาความสะอาด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรทั้ง 5 คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	174	45.90
เพศหญิง	205	54.10
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 379 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.10 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.90

แผนภูมิที่ 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



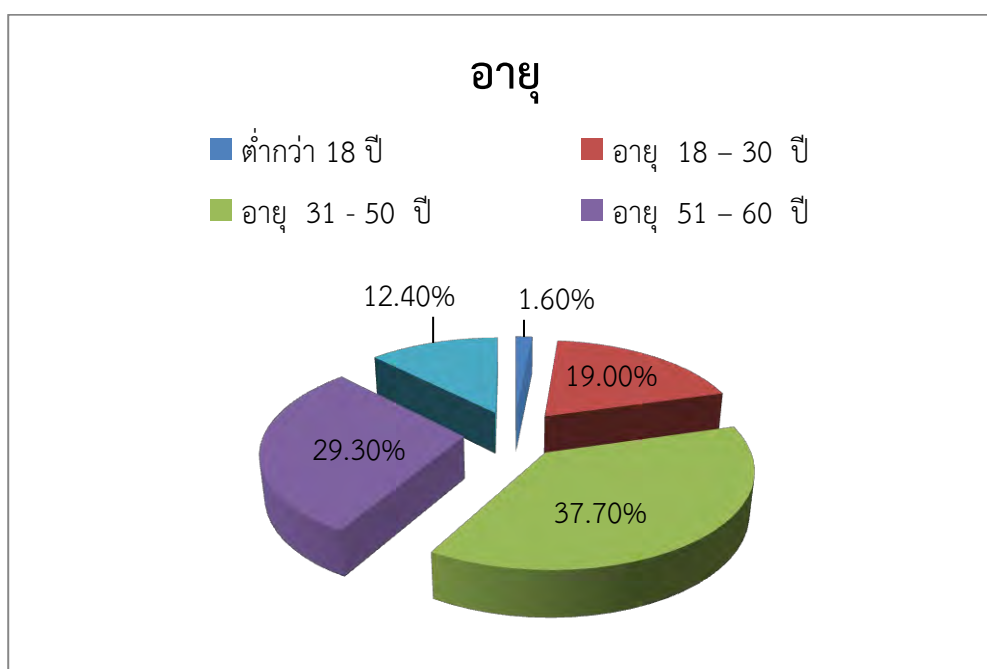
1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	6	1.60
อายุ 18 – 30 ปี	72	19.00
อายุ 31 - 50 ปี	143	37.70
อายุ 51 – 60 ปี	111	29.30
อายุสูงกว่า 60 ปี	47	12.40
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 379 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.30 และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.60

แผนภูมิที่ 2 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



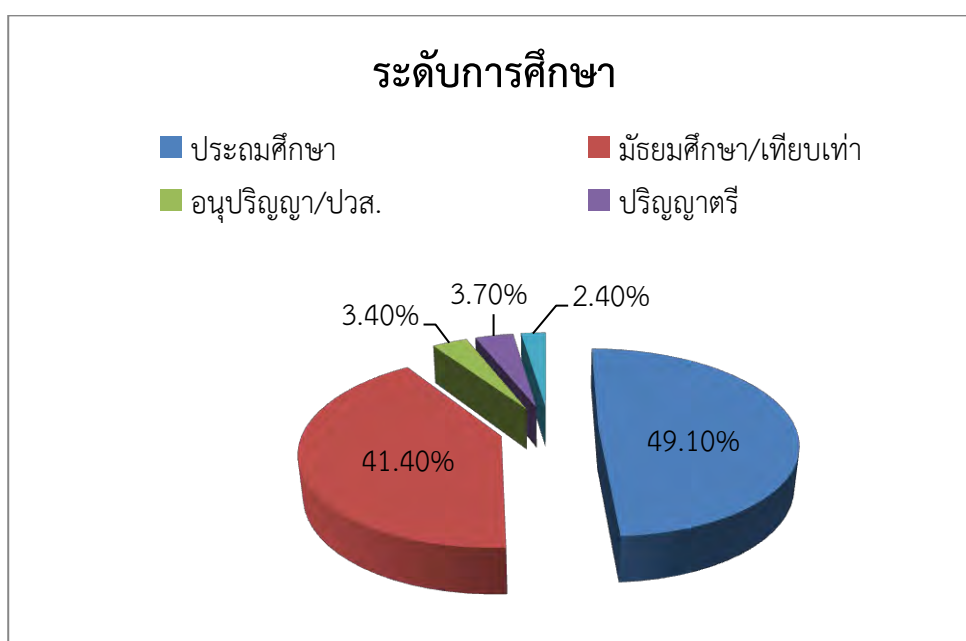
1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	186	49.10
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	157	41.40
อนุปริญญา/ปวส.	13	3.40
ปริญญาตรี	14	3.70
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.40
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 379 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 41.40 และต่ำสุด คือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.40

แผนภูมิที่ 3 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



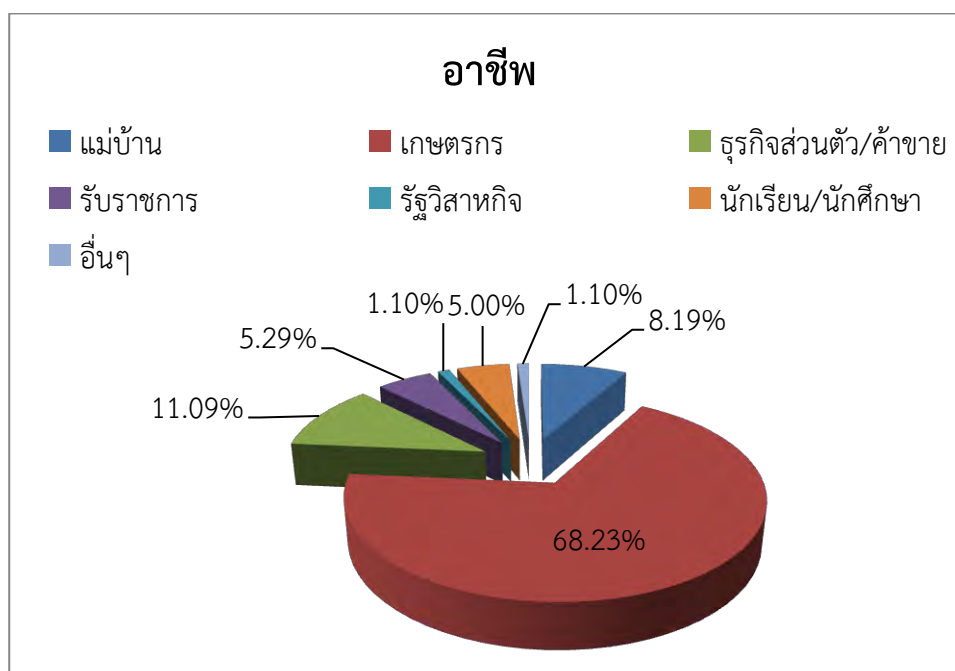
1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	31	8.20
เกษตรกร	259	68.30
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	42	11.10
รับราชการ	20	5.30
รัฐวิสาหกิจ	4	1.10
นักเรียน/ นักศึกษา	19	5.00
อื่นๆ (ข้าราชการบำนาญ บำนาญ/ ลูกจ้างรัฐ)	4	1.10
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 379 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ 68.30 รองลงมา คืออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 11.10 และต่ำสุด คือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ บำนาญ/ ลูกจ้างของรัฐ) คิดเป็นร้อยละ 1.10

แผนภูมิที่ 4 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม



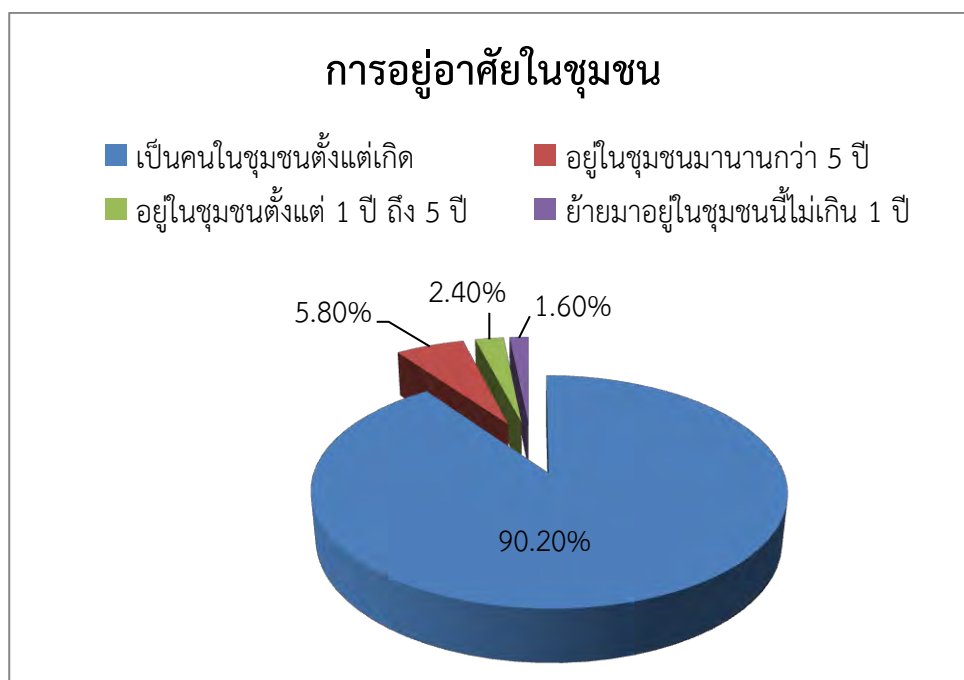
1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

การอยู่อาศัยในชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	342	90.20
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	22	5.80
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	2.40
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	6	1.60
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 379 คน ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมา คือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.80 และต่ำสุด คือ ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.60

แผนภูมิที่ 5 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม



ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมือง
ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.32	4.72	.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.32	4.72	.45	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.86	4.74	.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.30	4.67	.47	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.46	4.72	.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.08	4.65	.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.06	4.70	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการศูนย์ความร่วมมือด้าน
บรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.06 ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความชัดเจนในการ
อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.86 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .44)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	93.08	4.65	.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.75	4.69	.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.72	4.74	.54	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	93.22	4.66	.56	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.48	4.67	.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	93.44	4.67	.57	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.55	4.78	.39	มากที่สุด
โดยรวม	93.89	4.69	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการศูนย์ความร่วมมือด้าน
บรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
93.89 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอก
สถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .39)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.74	4.74	.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.65	4.73	.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.15	4.71	.46	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.70	4.69	.46	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.68	4.73	.44	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.88	4.69	.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.30	4.72	.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการศูนย์ความร่วมมือด้าน
บรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.30 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = .45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ
อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.74 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .43)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.08	4.75	.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.84	4.69	.51	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.74	4.79	.41	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.06	4.70	.46	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.30	4.67	.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.63	4.73	.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.97	4.70	.52	มากที่สุด
โดยรวม	94.37	4.72	.46	มากที่สุด

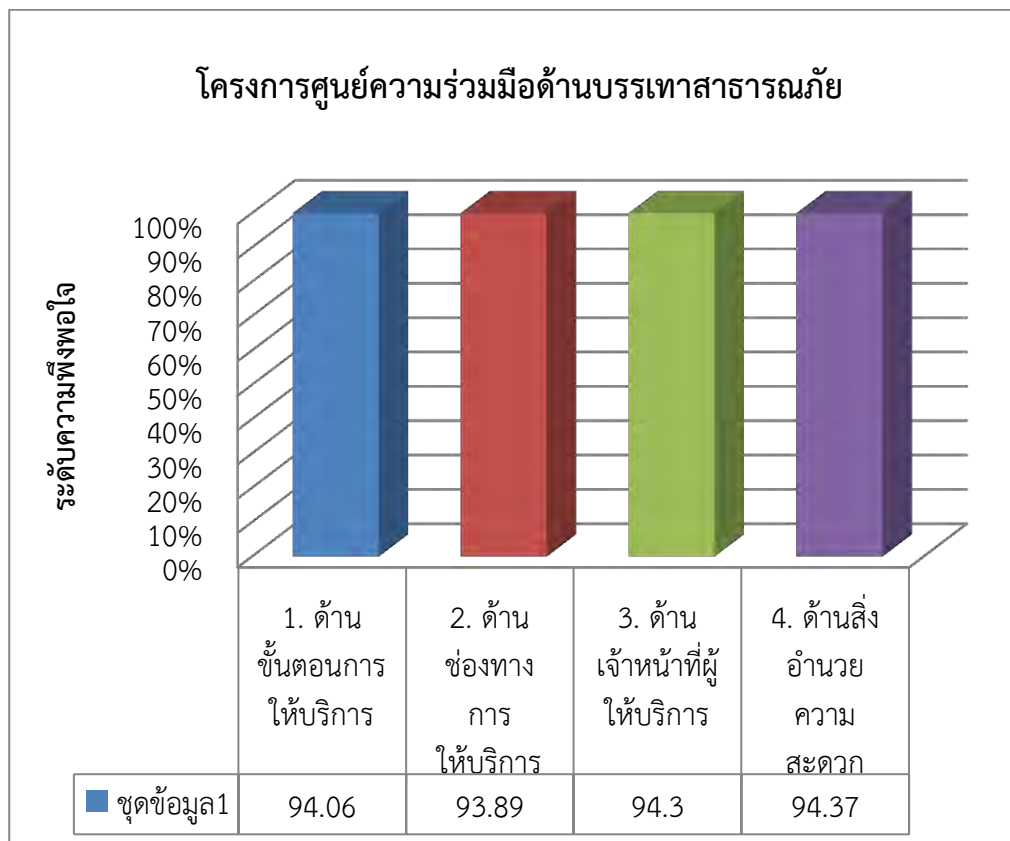
จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = .41)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.06	4.70	.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.89	4.69	.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.30	4.72	.45	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.37	4.72	.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.16	4.71	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = .46)

แผนภูมิที่ 6 แสดงความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย



ตอนที่ 2 โครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.15	4.71	.46	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	93.70	4.69	.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.68	4.73	.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.88	4.69	.46	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.08	4.75	.43	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.84	4.69	.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = .43)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	95.74	4.79	.41	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.06	4.70	.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.30	4.67	.47	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.63	4.73	.44	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.97	4.70	.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.32	4.72	.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.32	4.72	.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.34	4.72	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34
($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ
ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = .41)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.86	4.74	.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.30	4.67	.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.46	4.72	.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.08	4.65	.51	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.08	4.65	.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.75	4.69	.46	มากที่สุด
โดยรวม	93.75	4.69	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.75
($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี
แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.86
($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .44)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	94.72	4.74	.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.61	4.78	.51	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	93.48	4.67	.47	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.44	4.67	.57	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.55	4.78	.39	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.74	4.74	.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.32	4.72	.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.26	4.71	.48	มากที่สุด

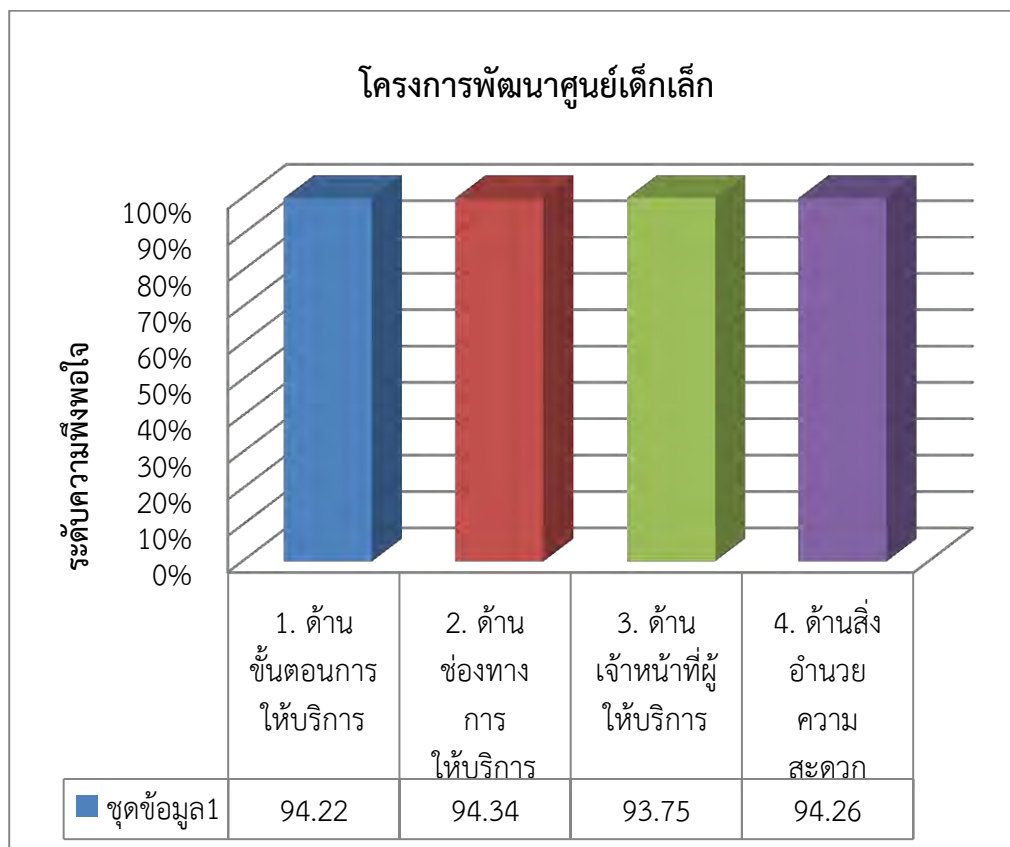
จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26
($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .51)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
โครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.22	4.71	.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.34	4.72	.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.75	4.69	.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.26	4.71	.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.14	4.71	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก
ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}$ =4.71,
S.D. = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34 ($\bar{x}$ =4.72, S.D. = .46)

แผนภูมิที่ 7 แสดงความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก



ตอนที่ 3 โครงการรักษาความสะอาด

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.15	4.71	.46	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	93.70	4.69	.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.68	4.73	.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.88	4.69	.46	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.08	4.75	.43	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.84	4.69	.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการรักษาความสะอาด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22
($\bar{x} = 4.71$, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08
($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .43)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	95.74	4.79	.41	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	94.06	4.70	.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.30	4.67	.47	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	94.63	4.73	.44	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.97	4.70	.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	94.32	4.72	.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.32	4.72	.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.34	4.72	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการรักษาความสะอาด
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34
($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ
ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = .41)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.86	4.74	.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.30	4.67	.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.46	4.72	.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.08	4.65	.51	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.08	4.65	.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.75	4.69	.46	มากที่สุด
โดยรวม	93.75	4.69	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการรักษาความสะอาด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.75
($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี
แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.86
($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .44)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	94.72	4.74	.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.61	4.78	.51	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	93.48	4.67	.47	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.44	4.67	.57	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.55	4.78	.39	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.74	4.74	.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.32	4.72	.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.55	4.73	.48	มากที่สุด

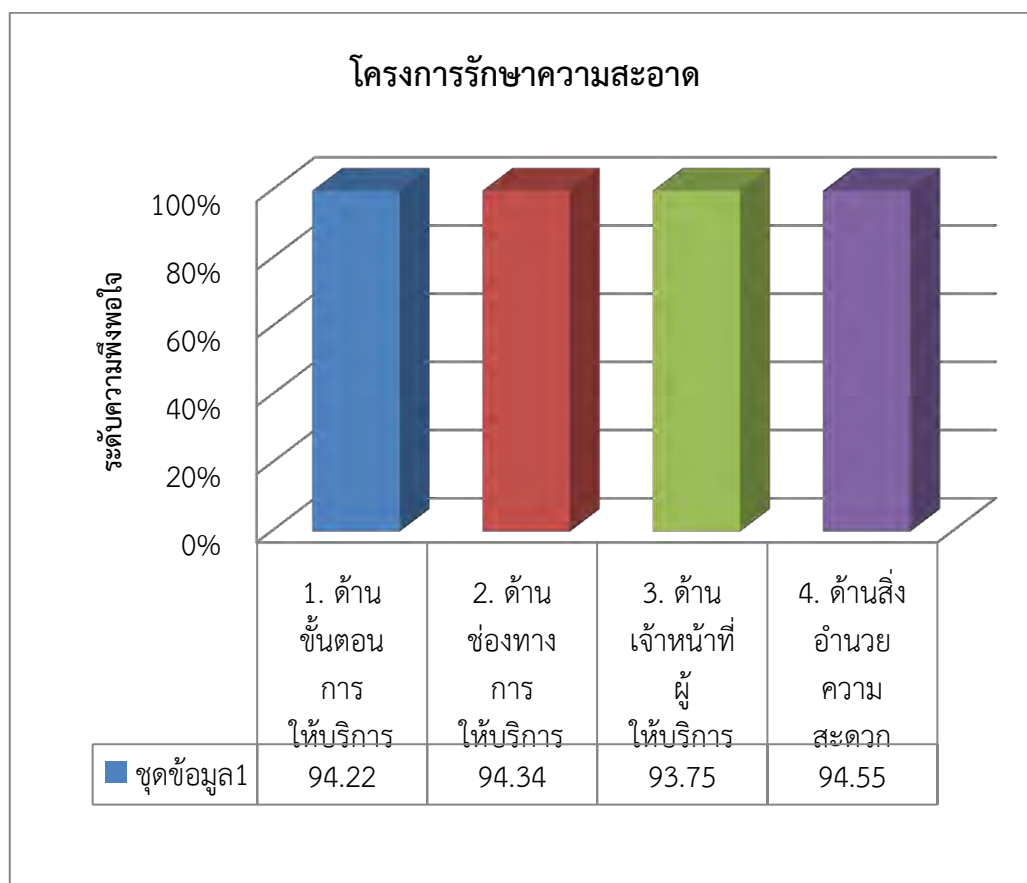
จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการรักษาความสะอาด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55
($\bar{x}$ = 4.73, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .51)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
โครงการรักษาความสะอาด ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.22	4.71	.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.34	4.72	.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.75	4.69	.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.55	4.73	.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโครงการรักษาความสะอาด
ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ($\bar{x}$ =4.71,
S.D. = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x}$ =4.73, S.D. = .48)

แผนภูมิที่ 8 แสดงความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการรักษาความสะอาด



ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการทำงาน

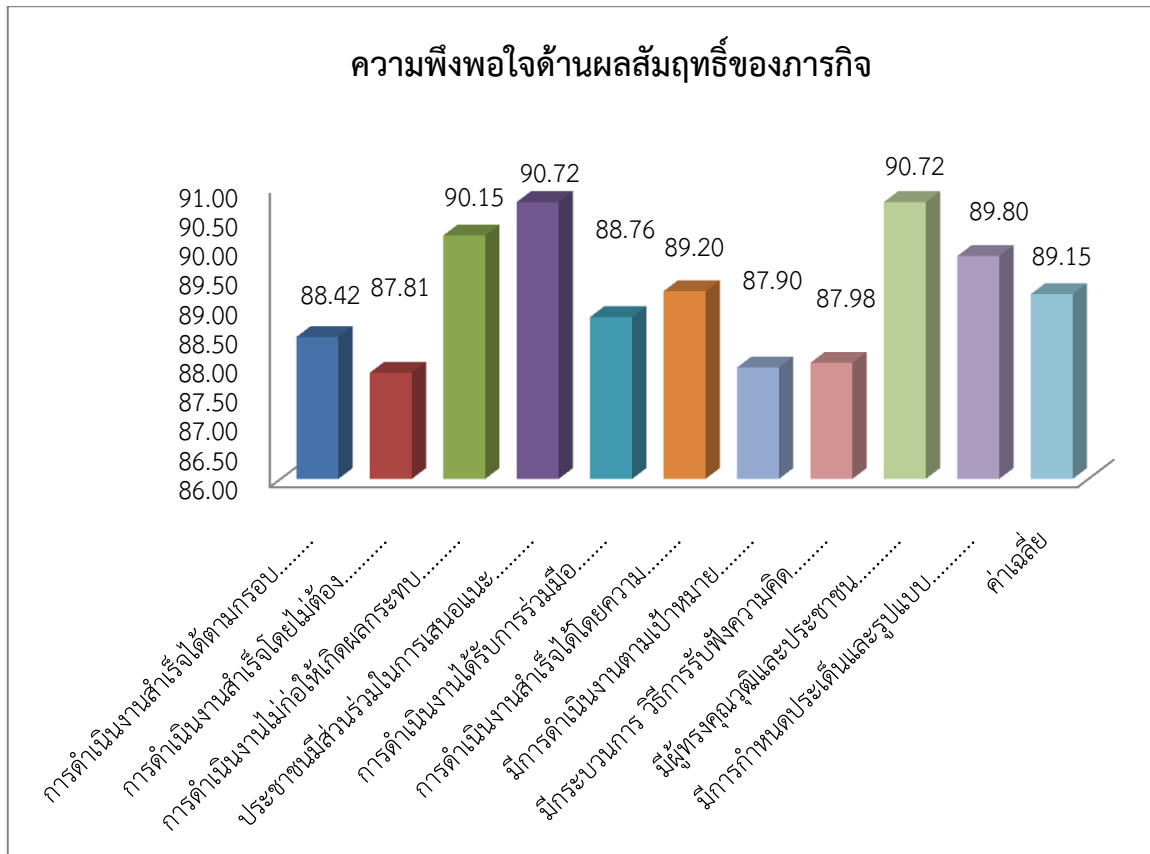
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ตอนที่ 1 ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ				
1. การดำเนินงานสำเร็จได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด	88.42	4.42	.49	มาก
2. การดำเนินงานสำเร็จโดยไม่ต้องมีการแก้ไข	87.81	4.39	.49	มาก
3. การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ (เช่น งานซ่อมถนน)	90.15	4.51	.50	มากที่สุด
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ รูปแบบการดำเนินงาน	90.72	4.54	.50	มากที่สุด
5. การดำเนินงานได้รับการร่วมมือจากภาค ประชาชนด้วยดี	88.76	4.44	.50	มาก
6. การดำเนินงานสำเร็จได้โดยความร่วมมือ ของบุคลากรในองค์กร	89.20	4.46	.50	มาก
7. มีการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	87.90	4.39	.49	มาก
8. มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชน	87.98	4.40	.49	มาก
9. มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการดำเนินงาน	90.72	4.54	.50	มากที่สุด
10. มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการ ติดตามประเมินผล	89.80	4.49	.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	89.15	4.46	.50	มาก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ตอนที่ 2 ด้านคุณภาพของการบริการ				
1. งานบริการที่ได้ครบถ้วนตามกำหนด	90.59	4.53	.50	มากที่สุด
2. งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา	90.37	4.52	.50	มากที่สุด
3. การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือ มลพิษ (เช่น งานซ่อมถนน)	88.16	4.41	.49	มาก
4. งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความ ต้องการ	90.50	4.52	.50	มากที่สุด
5. งานบริการที่ได้เพียงพอกับความต้องการ	89.98	4.50	.50	มาก
6. งานบริการที่ได้มีความเหมาะสมกับยุคสมัย	87.25	4.36	.48	มาก
7. มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของ ประชาชนและประชาสัมพันธ์	90.93	4.55	.50	มากที่สุด
8. มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและ ปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	90.46	4.52	.50	มากที่สุด
9. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตาม ความต้องการ	87.25	4.36	.48	มาก
10. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	89.41	4.47	.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	89.49	4.47	.50	มาก
ตอนที่ 3 ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ				
1. ผลงานที่ได้คุ้มค่ากับเงินงบประมาณ	89.59	4.48	.50	มาก
2. ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจของประชาชน	89.15	4.46	.50	มาก
3. ผลงานที่ได้มีความทนทานต่อการใช้สอย	89.46	4.47	.50	มาก
4. ผลงานที่ได้มีความครบถ้วนสมบูรณ์	87.96	4.40	.49	มาก
5. ผลงานที่ได้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่าง ทั่วถึง	88.45	4.42	.49	มาก
6. ผลงานที่ได้มีความสมดุลกับทรัพยากรที่ใช้	89.69	4.48	.50	มาก
7. การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของ ภารกิจ	87.05	4.35	.48	มาก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
8. มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	87.55	4.38	.49	มาก
9. มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน	88.66	4.43	.50	มาก
10. มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม และบรรยากาศในการปฏิบัติงาน	89.11	4.46	.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	88.67	4.43	.50	มาก

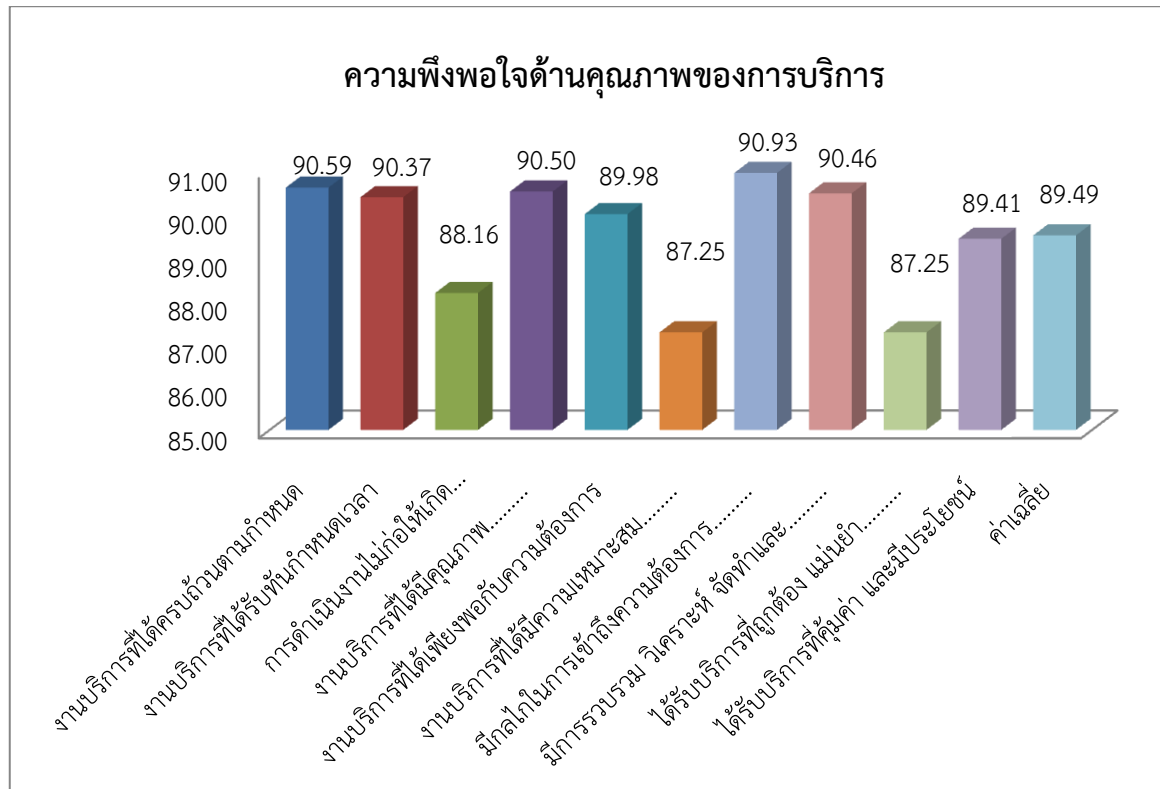
จากตารางที่ 21 ตอนที่ 1 ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.15 ($\bar{x}$ = 4.46, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะรูปแบบการดำเนินงาน และมีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.72 (2) การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ (เช่น งานซ่อมถนน) (ค่าเฉลี่ย = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.15 (3) มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการติดตามประเมินผล (ค่าเฉลี่ย = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80 (4) การดำเนินงานสำเร็จได้โดยความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.20 (5) การดำเนินงานได้รับการร่วมมือจากภาคประชาชนด้วยดี (ค่าเฉลี่ย = 4.44) คิดเป็นร้อยละ 88.76 (6) การดำเนินงานสำเร็จได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.42 (7) มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 4.40) คิดเป็นร้อยละ 87.98 (8) มีการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย = 4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.90 และ (9) การดำเนินงานสำเร็จโดยไม่ต้องมีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย = 4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.81

แผนภูมิที่ 9 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ



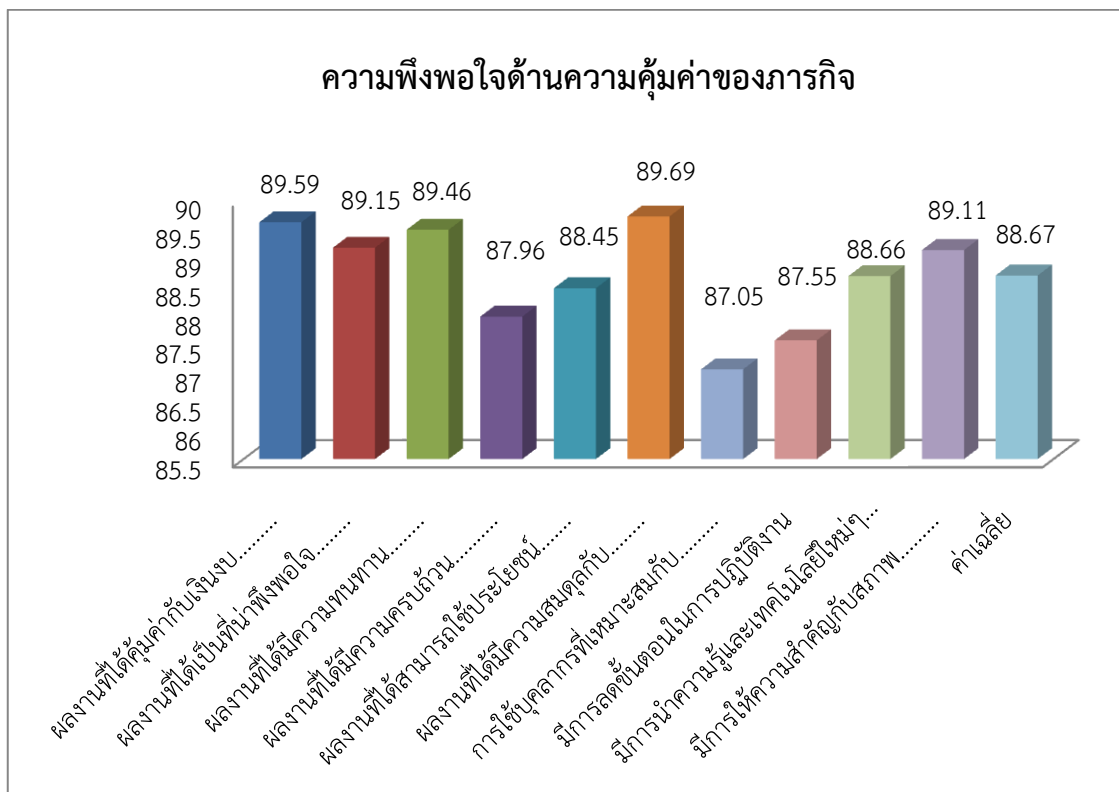
ตอนที่ 2 ด้านความคุณภาพของการบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อด้านประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.49 ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 90.93 (2) งานบริการที่ได้ครบถ้วนตามกำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.59 (3) งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.50 (4) มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.46 (5) งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.37 (6) งานบริการที่ได้เพียงพอับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 89.98 (7) ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.41 (8) การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือมลพิษ (เช่น งานซ่อมถนน) (ค่าเฉลี่ย = 4.41) คิดเป็นร้อยละ 88.16 และ (9) งานบริการที่ได้มีความเหมาะสมกับบุคคลมัยและได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.36) คิดเป็นร้อยละ 87.25

แผนภูมิที่ 10 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านคุณภาพของการบริการ



ตอนที่ 3 ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 80.56 ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = .29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) ผลงานที่ได้มีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.69 (2) ผลงานที่ได้คุ้มค่ากับเงินงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.59 (3) ผลงานที่ได้มีความทนทานต่อการใช้สอย (ค่าเฉลี่ย = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.46 (4) ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจของประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 4.446) คิดเป็นร้อยละ 89.15 (5) มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.11 (6) มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.43) คิดเป็นร้อยละ 88.66 (7) ผลงานที่ได้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย = 4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.45 (8) ผลงานที่ได้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.40) คิดเป็นร้อยละ 87.96 (9) มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.38) คิดเป็นร้อยละ 87.55 และ (10) การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.58) คิดเป็นร้อยละ 71.61

แผนภูมิที่ 11 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านความคุ้มค่าของภารกิจ



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกันโดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. กระบวนการประเมินผล
7. การวิเคราะห์และการประมวลผล
8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
9. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล
10. การนำเสนอข้อมูล

1. วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

(1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ตัวชี้วัด 3 ด้านคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ด้านคุณภาพของงาน และด้านความคุ้มค่าของภารกิจ และ (3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้เคยได้รับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยคณะผู้วิจัยกำหนดให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2557 จำนวน 35,747 คน (โดยใช้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ที่เคยได้รับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2558 จำนวน 1 คน ต่อ 1 ครัวเรือน)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เคยได้รับการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2558 จำนวน 379 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครชีและมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. 2551 : 23) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากประชาชนผู้ที่เคยไปรับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2558 จำนวน 379 คน (ครอบครัวละ 1 คน)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และการอยู่อาศัยในชุมชน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทฤษฎี และแนวคิดต่างๆรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลโดยการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุดซึ่งคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในด้าน (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้าน (1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (2) คุณภาพของภารกิจ และ (3) ความคุ้มค่าของภารกิจ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นตัวอย่างโดยหัวหน้าโครงการเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้วส่งต่อให้หัวหน้าโครงการวิจัยสรุปผลการประเมินในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1) ในกรณีประชากรที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถจะทำความเข้าใจและตอบแบบสอบถามเองได้ ก็ให้ผู้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ถ้าไม่ครบถ้วนผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

2) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วนผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

6. กระบวนการประเมินผล

6.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

6.2 การพัฒนารอบการประเมินผล

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

6.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

6.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

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

8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

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

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

เมื่อ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

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

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

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

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

9. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

9.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

9.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

9.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

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

9.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

10. การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของ
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปี 2558

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 5 หน้า กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ
เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้นและโปรดใส่เครื่องหมาย ✓
ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง	
2. อายุ ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 21 – 40 ปี ☐ 3) 41 – 60 ปี ☐ 4) 60 ปี ขึ้นไป	3. การศึกษาของท่าน ☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษาปวช. -ปวส. - อนุปริญญา ☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) ☐ 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ☐ 3) เกษตรกรรม /ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ ☐ 4) รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ ☐ 6) อื่นๆ ระบุ.....	5. การอยู่อาศัยในชุมชน ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี ☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี ☐ 4) ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

งานบริการที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย

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

งานบริการที่ 2 โครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก

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

งานบริการที่ 3 โครงการรักษาความสะอาด

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

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. การดำเนินงานสำเร็จได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด					
2. การดำเนินงานสำเร็จโดยไม่ต้องมีการแก้ไข					
3. การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ (เช่น งานซ่อมถนน)					
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะรูปแบบการดำเนินงาน					
5. การดำเนินงานได้รับการร่วมมือจากภาคประชาชนด้วยดี					
6. การดำเนินงานสำเร็จได้โดยความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร					
7. มีการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
8. มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน					
9. มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน					
10. มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการติดตามประเมินผล					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. งานบริการที่ได้ครบถ้วนตามกำหนด					
2. งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา					
3. การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือมลพิษ (เช่น งานซ่อมถนน)					
4. งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ					
5. งานบริการที่ได้เพียงพอกับความต้องการ					
6. งานบริการที่ได้มีความเหมาะสมกับยุคสมัย					
7. มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์					
8. มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน					
9. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ					
10. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ผลงานที่ได้คุ้มค่ากับเงินงบประมาณ					
2. ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจของประชาชน					
3. ผลงานที่ได้มีความทนทานต่อการใช้สอย					
4. ผลงานที่ได้มีความครบถ้วนสมบูรณ์					
5. ผลงานที่ได้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง					
6. ผลงานที่ได้มีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้					
7. การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ					
8. มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					

9. มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
10. มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
หัวหน้าโครงการวิจัยประเมินผล