



รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2559

รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

สุรพงษ์	แสงเรณู	หัวหน้าโครงการ
ศักดิ์ศรี	สีบสิงห์	ผู้ร่วมวิจัย
เอี่ยมพร	จันทร์สองดวง	ผู้ร่วมวิจัย
พรทิwa	สารจันทร์	ผู้ร่วมวิจัย
ยุพเรศน์	ประทีป ณ ถलग	ผู้ร่วมวิจัย

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2559

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2559 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประธานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

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

1. งานด้านสาธารณสุข
2. งานโครงสร้างพื้นฐาน
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ สำหรับเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการบริการจากกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
2. ผู้ใช้บริการบริการจากกิจกรรมงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
3. ผู้ใช้บริการบริการจากกิจกรรมงานด้านการศึกษา ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
4. ผู้ใช้บริการบริการจากกิจกรรมงานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร ประจำปี 2559

จำนวน 200 คน

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

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

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและลงพื้นที่ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
เมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1. ด้านสาธารณสุข	4.47 0.57 (พอใจมากที่สุด) 89.40	4.33 0.65 (พอใจมากที่สุด) 86.60	4.40 0.67 (พอใจมากที่สุด) 88.00	4.37 0.65 (พอใจมากที่สุด) 87.40	4.39 0.64 (พอใจมากที่สุด) 87.80
2. ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน	4.57 0.57 (พอใจมากที่สุด) 91.40	4.42 0.69 (พอใจมากที่สุด) 88.40	4.61 0.57 (พอใจมากที่สุด) 92.20	4.44 0.67 (พอใจมากที่สุด) 88.80	4.51 0.63 (พอใจมากที่สุด) 90.20
3. ด้านการศึกษา	4.54 0.63 (พอใจมากที่สุด) 90.80	4.56 0.61 (พอใจมากที่สุด) 91.20	4.66 0.54 (พอใจมากที่สุด) 93.20	4.64 0.56 (พอใจมากที่สุด) 92.80	4.60 0.59 (พอใจมากที่สุด) 92.00
4. ด้านระบบการ บริหารองค์กร	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20	4.46 0.69 (พอใจมากที่สุด) 89.20	4.66 0.54 (พอใจมากที่สุด) 93.20	4.59 0.62 (พอใจมากที่สุด) 91.80	4.56 0.62 (พอใจมากที่สุด) 91.20
รวมเฉลี่ย	4.52 0.60 (พอใจมากที่สุด) 90.40	4.44 0.66 (พอใจมากที่สุด) 88.80	4.58 0.58 (พอใจมากที่สุด) 91.60	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20
ผลการประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน)	9	8	9	9	9

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนนในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 ผลการประเมินได้ 8 คะแนน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 4) งานด้านระบบการบริหารองค์กร ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านสาธารณสุข

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.57	พอใจมากที่สุด	89.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.65	พอใจมากที่สุด	86.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.67	พอใจมากที่สุด	88.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.65	พอใจมากที่สุด	87.40
รวมเฉลี่ย	4.39	0.64	พอใจมากที่สุด	87.80

จากตาราง 2 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมาคือ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.57	พอใจมากที่สุด	91.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.42	0.69	พอใจมากที่สุด	88.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.57	พอใจมากที่สุด	92.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.67	พอใจมากที่สุด	88.80
รวมเฉลี่ย	4.51	0.63	พอใจมากที่สุด	90.20

จากตาราง 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และมีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ รองลงมาคือ

เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ใน แหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 39 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 23 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 20.51

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้ รองลงมาคือ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ และ 4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรให้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

3. งานด้านการศึกษา

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.63	พอใจมากที่สุด	90.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.61	พอใจมากที่สุด	91.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.54	พอใจมากที่สุด	93.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.56	พอใจมากที่สุด	92.80
รวมเฉลี่ย	4.60	0.59	พอใจมากที่สุด	92.00

จากตาราง 4 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมามี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆเหมาะสมตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ คือมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

4. งานด้านระบบการบริหารองค์กร

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านระบบการบริหารองค์กรของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.62	พอใจมากที่สุด	90.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.46	0.69	พอใจมากที่สุด	89.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.54	พอใจมากที่สุด	93.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.62	พอใจมากที่สุด	91.80
รวมเฉลี่ย	4.56	0.62	พอใจมากที่สุด	91.20

จากตาราง 5 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการ

มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ และมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 11 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 45.45

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ คือควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายงานและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสาธารณสุข

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 2) ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่าง

ชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ

เหมาะสม

- 2) ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ

เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรปรับแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 2) ควรให้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น

แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

- 2) ควรมีช่องทางบริการพิเศษสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ
- 2) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้

3. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านการศึกษา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่บริการไม่ค่อยทั่วถึง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 2) สถานที่ให้บริการไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่าง

ชัดเจน

- 2) เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจ มากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐาน การบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของหน่วยงานที่ยึด หลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของ ตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วน ท้องถิ่น

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 ระบุถึงวิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศในอนาคต มีจุดมุ่งหมายมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและความยากจน และยกระดับคุณภาพชีวิตของคนส่วนใหญ่ของประเทศให้เกิด “การพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่ดีมีสุขของคนไทย” และสร้างค่านิยมร่วมให้คนไทยตระหนักถึงความจำเป็นและปรับเปลี่ยนกระบวนความคิด ทักษะคิด และกระบวนการทำงานโดยยึด “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นปรัชญานำทางให้เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการประเทศแนวทางใหม่ที่มุ่งสู่ประสิทธิภาพและคุณภาพและความก้าวหน้าตามโลกได้อย่างรู้เท่าทัน ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ทั้งในระดับชุมชน ระดับภาค และระดับประเทศ ในทุกขั้นตอนแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง เพื่อร่วมกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ “สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง” (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2555)

การพัฒนาประเทศไทยในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 จึงเป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมของคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากร และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันยังจำเป็นต้องบริหารจัดการแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้หลักการพัฒนาพื้นที่ การกิจ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมไทย ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทยตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2555)

กรอบการทำงานเชิงยุทธศาสตร์ของรัฐบาลภายใต้ระบบการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐบาลที่ดีจะต้องมีขีดสมรรถนะค่อนข้างสูงในการบริหารราชการแผ่นดิน หมายถึง ประการแรกสามารถตัดสินใจกำหนดนโยบายสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพ ประการที่สองสามารถผลักดันนโยบายของตนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สามเป็นผู้แก้ปัญหาความขัดแย้งไกล่เกลี่ยประสานผลประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่างๆ ในสังคม ประเด็นยุทธศาสตร์หลักซึ่งรัฐบาลมุ่งเน้นให้ความสำคัญอันดับแรก รวมทั้งสิ้น 9 ประการคือ 1) การขจัดความยากจน 2) การพัฒนาคนและพัฒนาสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับปรุงโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ 6) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี 7) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม 8) การรักษาความมั่นคงของรัฐ 9) การรองรับการเปลี่ยนแปลงพลวัตของโลก

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในดำเนินนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้

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

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็น การพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบหมายให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหา

ความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น จะต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้ จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบ หรือจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อการกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2559 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัดร้อยเอ็ด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

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

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณา ในการจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการศึกษา และงานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร โดยแต่ละงานประเมินกรอบใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร จำนวน 4 งาน รวม 800 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 งาน รวม 400 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกเป็นรายงาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน 3) งานด้านการศึกษา จำนวน 100 และ 4) งานระบบการบริหารงานขององค์กร จำนวน 100 คน

2. ขอบเขตของโครงการที่รับการประเมิน

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

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้วิจัยงานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดใน 4 ด้านของการให้บริการ

1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการดำเนินการเพื่อให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม

2) ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางสำหรับการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สำหรับให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และมีความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

4) สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสม

2. **งานที่ให้บริการแก่ประชาชน** หมายถึง งานที่ทางเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานระบบการบริหารงานขององค์กร

3. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้รับบริการใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานระบบการบริหารงานขององค์กร

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

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

3. ผลการประเมินที่ได้ใช้เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการพิจารณาตัดสินใจการจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจการให้บริการภายใต้โครงการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการจำนวน 100 คน ตามลำดับในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมทั้ง 4 โครงการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผลคะแนนการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้คะแนนเต็ม 9 คะแนนคือผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85 ขึ้นไป

เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านของการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 งานพบว่า ผลคะแนนปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้คะแนนเต็ม 9 คะแนนตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับรองลงมาตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการภายใต้โครงการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 งาน คือ 1) ด้านสาธารณสุข 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านการศึกษา และ 4) ด้านระบบการบริหารงานขององค์กร โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานๆ ละ 100 คน ตามลำดับ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มหาค่าความถี่ และร้อยละ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไว้ดังนี้

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

2. ผลการประเมินเมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 ผลการประเมินได้ 8 คะแนน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 4) งานด้านระบบการบริหารองค์กร ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน

เข้าใจง่าย รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมาคือ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่

ควรให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และมีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 39 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 23 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 20.51

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรมียุทธศาสตร์ที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้ รองลงมาคือ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ และ 4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรให้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

3. งานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทาง การให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ คือมีช่องทางการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

4. งานด้านระบบการบริหารองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ และมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 11 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 45.45

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ คือควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

อภิปรายผล

1. งานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการ

แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2553 : 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับจรีน อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับพงษ์ไพบุลย์ ศิวาวราเวช และทิฆัมพร คัมวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อเสนอแนะและอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชากรโดยส่วนรวม และสอดคล้องพงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิมพร คุ่มวงศ์ (2551 : 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็น ผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรกคือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาดตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ประยูร กาญจนดุล (2547 : 108) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องกับฐธัญญ์ เหลืองทวีสุข (2553: 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ,ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และมีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นการรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับจริณ อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ชัดเจน และอธิบายได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชากรโดยรวม และสอดคล้อง พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็น ผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัย ฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ประยูร กาญจนกุล (2547:108) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุก

คนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศิลา วราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับ บริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการ จัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และ หน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552: 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการ การบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

3. งานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง กับสรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการที่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องณัฏฐ์ธณกฤต เหลืองทวีสุข (2553 : 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัด กาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็น สารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมามี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ ตามลำดับ ซึ่ง สอดคล้องกับชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไป ตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่ง เป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็น ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง

ความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกรู้สึกผิดหวัง ก็ทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับจรีน อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิมมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชากรโดยส่วนรวม และสอดคล้องพงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิมมพร คุ่มวงศ์ (2551 : 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็น ผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี แก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับประยูร กาญจนดุล (2547 :108) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวช และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551 : 146) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอนาทม จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

4. งานด้านระบบการบริหารองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องณัฐธณณกุล เหลืองทวีสุข (2553:128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550: 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราจะพอใจไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับจริณ อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับพงษ์ไพบุลย์ ศีลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ และมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชากรโดยรวม และสอดคล้องพงษ์ไพบุลย์ ศีลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็น ผู้มีอัตราค่าจ้างที่ต่ำกว่าผู้มารับบริการ เช่น การยืมแอมป์แม่เหล็ก พุดชาไฟเราะและมีความสุภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับประยูร กาญจนกุล (2547:108) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศิลา วราเวทย์ และทิมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายโครงการและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสาธารณสุข

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 2) ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม
- 2) ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรปรับแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 2) ควรให้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด
- 2) ควรมีช่องทางบริการพิเศษสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ
- 2) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้

3. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านการศึกษา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่บริการไม่ค่อยทั่วถึง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 2) สถานที่ให้บริการไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่าง

ชัดเจน

- 2) เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจ มากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐาน การบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงาน ของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรม ของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 งาน คือ 1) ด้านสาธารณสุข 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านการศึกษา และ 4) ด้านระบบการบริหารงานขององค์กร โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานๆ ละ 100 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์จัดกลุ่มหาค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดในครั้งนี้ สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
เมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1. ด้านสาธารณสุข	4.47 0.57 (พอใจมากที่สุด) 89.40	4.33 0.65 (พอใจมากที่สุด) 86.60	4.40 0.67 (พอใจมากที่สุด) 88.00	4.37 0.65 (พอใจมากที่สุด) 87.40	4.39 0.64 (พอใจมากที่สุด) 87.80
2. ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน	4.57 0.57 (พอใจมากที่สุด) 91.40	4.42 0.69 (พอใจมากที่สุด) 88.40	4.61 0.57 (พอใจมากที่สุด) 92.20	4.44 0.67 (พอใจมากที่สุด) 88.80	4.51 0.63 (พอใจมากที่สุด) 90.20
3. ด้านการศึกษา	4.54 0.63 (พอใจมากที่สุด) 90.80	4.56 0.61 (พอใจมากที่สุด) 91.20	4.66 0.54 (พอใจมากที่สุด) 93.20	4.64 0.56 (พอใจมากที่สุด) 92.80	4.60 0.59 (พอใจมากที่สุด) 92.00
4. ด้านระบบการ บริหารองค์กร	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20	4.46 0.69 (พอใจมากที่สุด) 89.20	4.66 0.54 (พอใจมากที่สุด) 93.20	4.59 0.62 (พอใจมากที่สุด) 91.80	4.56 0.62 (พอใจมากที่สุด) 91.20
รวมเฉลี่ย	4.52 0.60 (พอใจมากที่สุด) 90.40	4.44 0.66 (พอใจมากที่สุด) 88.80	4.58 0.58 (พอใจมากที่สุด) 91.60	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20
ผลการประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน)	9	8	9	9	9

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมือง

ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 ผลการประเมินได้ 8 คะแนน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 4) งานด้านระบบการบริหารองค์กร ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการสาธารณสุข เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	43	43.00
หญิง	57	57.00
2. อายุ		
20-31 ปี	32	32.00
31-40 ปี	44	44.00
41-50 ปี	14	14.00
51-60 ปี	9	9.00
61 ปี ขึ้นไป	1	1.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	8	8.00
มัธยมศึกษา	26	26.00
อนุปริญญา	8	8.00
ปริญญาตรี	45	45.00
สูงกว่าปริญญาตรี	13	13.00
4. อาชีพ		
เกษตรกร	7	7.00
ค้าขาย	9	9.00
รับราชการ	40	40.00
ลูกจ้าง/พนักงาน	36	36.00
นักเรียน/นักศึกษา	8	8.00
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	8	8.00
3,001-5,000 บาท	1	1.00
5,001- 7,000 บาท	7	7.00
7,001- 9,000 บาท	22	22.00
มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป	62	62.00
6. ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	52	52.00
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	30	30.00
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	17	17.00
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	1	1.00

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	11	11.00
2-3 ครั้งต่อปี	39	39.00
4 – 5 ครั้งต่อปี	24	24.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	26	26.00

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุ 31-40 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีรายได้เฉลี่ย 9,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 62.00 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล ประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

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

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจต่อการบริการด้าน
สาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.57	พอใจมากที่สุด	89.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.65	พอใจมากที่สุด	86.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.67	พอใจมากที่สุด	88.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.65	พอใจมากที่สุด	87.40
รวมเฉลี่ย	4.39	0.64	พอใจมากที่สุด	87.80

จากตาราง 9 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 10-13

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.45	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.42	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.37	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.49	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.44	0.59	พึงพอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.62	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.47	0.57	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ	4.41	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ	4.35	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	4.33	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและ หลากหลาย	4.33	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
5. สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม	4.21	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.33	0.65	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.48	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.42	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติผู้รับบริการ	4.34	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.44	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.32	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.40	0.67	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด
คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้
อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่
และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ
หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ตาราง 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.52	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.45	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาด	4.33	0.66	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.25	0.59	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม	4.29	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.37	0.65	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า
ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไป
รับบริการ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
ในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด
ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง
สถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3	21.42
2. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2	14.29
รวม	5	35.71
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ	2	14.29
รวม	2	14.29
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	3	21.42
รวม	3	21.42
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม	2	14.29
2. ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด	2	14.29
รวม	4	28.58
รวมทั้งสิ้น	14	100.00

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมาคือ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือ ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ

การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 15

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	57	57.00
หญิง	43	43.00
2. อายุ		
20-31 ปี	30	30.00
31-40 ปี	48	48.00
41-50 ปี	11	11.00
51-60 ปี	10	10.00
61 ปี ขึ้นไป	1	1.00

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	12	12.00
มัธยมศึกษา	36	36.00
อนุปริญญา	5	5.00
ปริญญาตรี	39	39.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	8.00
4. อาชีพ		
เกษตรกร	12	12.00
ค้าขาย	17	17.00
รับราชการ	33	33.00
ลูกจ้าง/พนักงาน	31	31.00
นักเรียน/นักศึกษา	7	7.00
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	7	7.00
3,001-5,000 บาท	16	16.00
5,001- 7,000 บาท	12	12.00
7,001- 9,000 บาท	12	12.00
มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป	53	53.00
6. ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	31	31.00
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	36	36.00
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	30	30.00
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1ปี	3	3.00
7. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	18	18.00
2-3 ครั้งต่อปี	32	32.00
4 – 5 ครั้งต่อปี	26	26.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	24	24.00

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุ 31-40 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน

39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีรายได้เฉลี่ย 9,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 53.00 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 โดยเป็นอยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล ประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

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

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 14

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.57	พอใจมากที่สุด	91.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.42	0.69	พอใจมากที่สุด	88.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.57	พอใจมากที่สุด	92.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.67	พอใจมากที่สุด	88.80
รวมเฉลี่ย	4.51	0.63	พอใจมากที่สุด	90.20

จากตาราง 16 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 17-20

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.57	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.62	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.62	0.59	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.53	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.51	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.57	0.57	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และมีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ตาราง 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ	4.40	0.63	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ	4.47	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	4.29	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและ หลากหลาย	4.55	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
5. สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม	4.38	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.42	0.68	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์

ตาราง 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.61	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.53	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติผู้รับบริการ	4.68	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.58	0.63	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.66	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
	4.61	0.57	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.45	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.39	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาด	4.54	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.43	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม	4.41	0.66	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.44	0.67	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอมือร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรปรับแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	1	2.56
2. ควรให้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ	2	5.13
รวม	3	7.69
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	5	12.82
2. ควรมีช่องทางบริการพิเศษสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ	3	7.69
รวม	8	20.51
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ	3	7.69
2. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม	2	5.13
รวม	5	12.82
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้	23	58.97
รวม	23	58.97
รวมทั้งสิ้น	39	100.00

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 39 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 23 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 20.51

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้ รองลงมาคือ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ และ 4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรให้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษาศึกษาของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาศึกษาของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษาศึกษาของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านการศึกษาศึกษา ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	51	51.00
หญิง	49	49.00
2. อายุ		
20-31 ปี	34	34.00
31-40 ปี	39	39.00
41-50 ปี	12	12.00
51-60 ปี	12	12.00
61 ปี ขึ้นไป	3	3.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	6	6.00
มัธยมศึกษา	30	30.00
อนุปริญญา	13	13.00
ปริญญาตรี	39	39.00
สูงกว่าปริญญาตรี	12	12.00

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	7	7.00
ค้าขาย	15	15.00
รับราชการ	35	35.00
ลูกจ้าง/พนักงาน	27	27.00
นักเรียน/นักศึกษา	16	16.00
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	16	16.00
3,001-5,000 บาท	3	3.00
5,001- 7,000 บาท	7	7.00
7,001- 9,000 บาท	24	24.00
มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป	50	50.00
6. ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	47	47.00
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	36	36.00
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1ปี	1	1.00
7. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	12	12.00
2-3 ครั้งต่อปี	40	40.00
4 – 5 ครั้งต่อปี	24	24.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	24	24.00

จากตาราง 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุ 31-40 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีรายได้เฉลี่ย 9,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 62.00 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล ประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

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

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 23

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.63	พอใจมากที่สุด	90.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.61	พอใจมากที่สุด	91.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.54	พอใจมากที่สุด	93.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.56	พอใจมากที่สุด	92.80
รวมเฉลี่ย	4.60	0.59	พอใจมากที่สุด	92.00

จากตาราง 23 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านการศึกษา นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 24-27

ตาราง 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.53	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.60	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.53	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.57	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.44	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.57	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.54	0.63	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 24 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตาราง 25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ	4.57	0.59	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ	4.66	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	4.61	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและ หลากหลาย	4.56	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
5. สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม	4.38	0.63	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.56	0.61	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 25 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ตาราง 26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.72	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.75	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติผู้รับบริการ	4.65	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.66	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.54	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.66	0.54	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 26 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึง
พอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้
อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ
หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ตาราง 27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.62	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.59	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาด	4.66	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.69	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม	4.62	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.64	0.56	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 27 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึง
พอใจสูงสุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ มี
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม
ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก
แก่การเดินทางไปรับบริการ และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ
ต่างๆ เหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ
เพียงพอ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 28

ตาราง 28 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3	21.42
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	2	14.29
รวม	5	35.71
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ	2	14.29
รวม	2	14.29
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ	2	14.29
2. เจ้าหน้าที่บริการไม่คอยทั่วถึง	2	14.29
รวม	4	28.58
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2	14.29
2. สถานที่ให้บริการไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	1	7.12
รวม	3	21.43
รวมทั้งสิ้น	14	100.00

จากตาราง 28 พบว่า ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ คือมีช่องทางการเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการบริหารองค์กรของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านระบบบริหารองค์กร ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการบริหารองค์กร ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กรของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 29

ตาราง 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
2. อายุ		
20-31 ปี	33	33.00
31-40 ปี	48	48.00
41-50 ปี	6	6.00
51-60 ปี	11	11.00
61 ปี ขึ้นไป	2	2.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	4	4.00
มัธยมศึกษา	41	41.00
อนุปริญญา	10	10.00
ปริญญาตรี	39	39.00
สูงกว่าปริญญาตรี	6	6.00

ตาราง 29 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	4	4.00
ค้าขาย	15	15.00
รับราชการ	31	31.00
ลูกจ้าง/พนักงาน	36	36.00
นักเรียน/นักศึกษา	14	14.00
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	14	14.00
3,001-5,000 บาท	2	2.00
5,001- 7,000 บาท	6	6.00
7,001- 9,000 บาท	22	22.00
มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป	56	56.00
6. ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	45	45.00
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	40	40.00
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	15	15.00
7. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	18	18.00
2-3 ครั้งต่อปี	34	34.00
4 – 5 ครั้งต่อปี	21	21.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	27	27.00

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุ 31-40 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีรายได้เฉลี่ย 9,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 56.00 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงาน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 โดยเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล ประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการบริหารองค์กร ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

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

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 30

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.62	พอใจมากที่สุด	90.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.46	0.69	พอใจมากที่สุด	89.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.54	พอใจมากที่สุด	93.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.62	พอใจมากที่สุด	91.80
รวมเฉลี่ย	4.56	0.62	พอใจมากที่สุด	91.20

จากตาราง 30 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร
นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 31-34

ตาราง 31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.59	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.54	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.60	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.50	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.27	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.51	0.61	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 31 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ตาราง 32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ	4.50	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ	4.45	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	4.39	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและ หลากหลาย	4.24	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
5. สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม	4.73	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.46	0.67	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 32 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ และมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึง และหลากหลาย

ตาราง 33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.62	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.73	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติผู้รับบริการ	4.71	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.69	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.57	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.66	0.53	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 33 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ตาราง 34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านระบบการบริหารงานองค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.56	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.56	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาด	4.63	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.53	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม	4.65	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.59	0.62	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 34 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 35

ตาราง 35 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	2	18.18
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3	27.29
รวม	5	45.45
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ	2	18.18
รวม	2	18.18
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	1	9.09
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	18.18
รวม	3	27.27
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	1	9.09
รวม	1	9.09
รวมทั้งสิ้น	11	100.00

จากตาราง 35 พบว่า ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 11 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 45.45

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ คือควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
บทคัดย่อ.....	๓
สารบัญ.....	๔
สารบัญตาราง.....	๕
สารบัญภาพ.....	๖
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและคุณภาพการบริการ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและองค์การบริหารส่วนตำบล.....	23
บริบทของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
กรอบแนวคิดในการประเมิน.....	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปี 2559.....	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปี 2559	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการศึกษา ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปี 2559	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านระบบการบริหารองค์กร ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปี 2559	77
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
สรุปผล.....	85
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	99
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	107
แบบสอบถามการวิจัยด้านสาธารณสุข.....	108
แบบสอบถามการวิจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	114
แบบสอบถามการวิจัยด้านการศึกษา.....	120
แบบสอบถามการวิจัยด้านระบบการบริหารงานขององค์กร.....	126
งานให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 4 ด้าน.....	132

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน	ง
2 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	จ
3 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ช
4 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ฉ
5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ญ
6 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ.....	21
7 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน	51
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	53
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	55
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	56
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	57
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	61
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	63
17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	64
18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ	65
19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	68
22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	69
23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	71
24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	72
25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	73
26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74
27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75
28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	77
30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านระบบการบริหารองค์กร โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	79
31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	80
32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านช่องทางการให้บริการ	81
33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	82
34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	83
35 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด.....	84

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการประเมิน.....	45

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะและคุณภาพการบริการ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐบาล ดังนั้นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับมอบการกระจายอำนาจจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นพึงปฏิบัติและจะละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จากความสำคัญของบริการสาธารณะที่กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยนำเสนอเนื้อหา ดังนี้ 1.1) ความหมายของบริการสาธารณะ 1.2) การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น 1.3) หลักการของการบริการ และ 1.4) คุณภาพการบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

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

นิลกุล เพ็งพานิช (2539 : 80) สรุปว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

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

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

เอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชากรโดยรวม

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

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

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

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการที่หน่วยงานหรือองค์การจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยทุกคนต้องได้รับโอกาสอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน จนทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่หน่วยงานหรือองค์การนั้นจัดให้

1.2 การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่น ที่แยกห่างจากกิจกรรมของรัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะการให้บริการโดยอยู่ในความอำนาจการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึง เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้บางท้องถิ่นไม่อาจจัดทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่นร่วมดำเนินการแทน หรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ ดังนั้นการบริการสาธารณะท้องถิ่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมสามารถกระทำได้หลายวิธีดังนี้

วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น

วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

วิธีที่ 3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจ ขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการดำเนินการจัดบริการ สาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหาก โดยมี กฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง

วิธีที่ 4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมา ดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งกรณีดังกล่าวควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อม และมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

วิธีที่ 5 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาค ประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมใน กระบวนการตรวจสอบ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบาง ประเภท โดยการจัดบริการสาธารณะรูปแบบนี้เหมาะกับการกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ ยืดหยุ่น และระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมี หน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการ และมีส่วนร่วม ในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

1.3 หลักการของการบริการ

กุลธนะ ธนาพงศธร (2538 : 303) สรุปหลักการของการบริการไว้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หมายถึง ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เพื่อ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง บริการที่จัดขึ้นนั้น ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องจัดให้กับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ ภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะแตกต่างจากบุคคล อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดขึ้นนั้น ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการมากเกินไป

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 33) สรุปหลักการของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจในการ ให้บริการแก่ประชาชนไว้ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการประกันคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม (2541 : 23) สรุปหลักการของการบริการไว้ดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

4) ความสามารถของผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

1.4) คุณภาพการบริการ

1.4.1) ความหมายของคุณภาพการบริการ

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

Lovelock (1996: 79) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้างๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

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

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

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่คาดหวังและต้องการ

1.4.2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

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

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

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

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

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

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

จากข้อความดังกล่าว สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

1.4.3) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่ลึกลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องอันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน

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

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

2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันทั่วทั้งด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จากเกณฑ์ดังกล่าวคณะวิจัยได้นำมาปรับใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นการประเมินคุณภาพการทำงานของสำนักงานเทศบาลตำบลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

2.1) ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การดังนี้

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

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

ทิพาวิติ เมฆสุวรรณ (2544: 14) สรุปว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ระดับของการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ล่วงหน้าขององค์การนั้น ว่าได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงใด ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์

พิทยา บวรวัฒนา (2552 : 176) สรุปว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การดำเนินงานขององค์การที่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การดำเนินงานขององค์การได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในองค์การนั้นๆ ด้วย

2.2) การประเมินวัดผลประสิทธิผลขององค์การ

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

วิธีการประเมินวัดผลประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ ซึ่งตรงกับจุดประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวมีวิธีการดังนี้

แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ (The Strategic – Constituencies Approach) มองว่าองค์กรเป็นระบบสังคมระบบหนึ่ง ที่ประกอบด้วยบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งองค์กรจะได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์เหล่านี้ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา โดยที่องค์กรต้องแสวงหาวิธีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งมุ่งพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาสิ่งแวดล้อมบางประการที่มีผลต่อการอยู่รอดขององค์การเท่านั้น ภายใต้ฐานคติที่ว่า ในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เหล่านี้จะมีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อองค์การ

ดังนั้นนักวิชาการจึงถือหลักว่าองค์การที่มีประสิทธิผลตามแนวคิดนี้ คือ องค์การที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มผลประโยชน์ที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์การ องค์การจะต้องมีสายตาแหลมคม สามารถมองว่าบุคคลหรือกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญต่อองค์การ และจะต้องสามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์เหล่านั้น โดยทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การ องค์การที่สามารถดำเนินการได้ดีจะต้องสามารถกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อมซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ

นอกจากนี้ ยังพบว่าได้มีนักทฤษฎีมีความคิดเห็นสอดคล้องกับแนวคิดนี้ โดยได้มีการประยุกต์แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยได้เสนอแนวคิด A Multiple – Constituency Approach (Terry Connolly, Edward J. Conlon, & Stuart Jay Deutsch, 1980 : 211 – 217) ซึ่งมีฐานคติว่า โดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ชี้วัดในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรนั้นจะมีใช้เกณฑ์ในเชิงเดียว แต่เป็นชุดของตัวชี้วัดที่มาจากบุคคลหลายกลุ่มในองค์กร จากระดับบนถึงระดับล่างขององค์กร ซึ่งเรียกกลุ่มเหล่านี้ว่า “ผู้มีสิทธิ” มากกว่า “ผู้มีส่วนร่วม” เป็นการรวบรวมแนวคิดจากบุคคลากรหลายระดับในองค์กร และเปิดกว้างกว่าการใช้แนวคิดจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มคนเพียงกลุ่มเดียว

การวิจัยครั้งนี้คณะวิจัยได้ประยุกต์แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบล โดยให้ประชาชนที่อยู่ในความดูแลของเทศบาลตำบลเป็นผู้ประเมินแสดงถึงความพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเพื่อให้เทศบาลได้นำผลการประเมินประสิทธิผลครั้งนี้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

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

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

3.1) ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

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

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

อภิบาล หมายถึง บำรุงรักษา ปกครอง ปกป้อง หรือคุ้มครอง

ดังนั้น ธรรมาภิบาล หมายถึง วิธีการปกครองที่ไปสู่ความดีงามที่ยั่งยืน อันได้แก่ความรุ่งเรืองและความผาสุกของปวงชนทั้งปวง

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

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

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

การที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมีคุณภาพ โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้

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

นฤมล ทับจุมพล (2541: 57) ได้ให้ความหมายของ Good Governanceว่า เป็นลักษณะ และวิถีทางของการใช้อำนาจทางการเมือง เพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการ ทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมประเทศ การมีธรรมาภิบาลจะช่วยให้มีการฟื้นฟูทางเศรษฐกิจของ ประเทศ ทั้งนี้เพราะรัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการทาง กฎหมายที่มีอิสระ ที่ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามสัญญา มีระบบราชการ ระบบนิติบัญญัติ และ สื่อมวลชนที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้

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

ปัญญา ฉายะจินตาวงศ์ และรัชนิภา วัชรกุล (2549: 3) ได้สรุปว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนของสังคม คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม การเมือง อย่างสมดุล ส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการพัฒนา ประเทศชาติให้เป็นไปอย่างมั่นคงยั่งยืนและมีเสถียรภาพ

จากข้อความที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การ บริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดย เชื่อมโยง 3 ส่วน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่าง สร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจน อำนาจในการบริหาร ราชการแผ่นดิน มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่ง ส่งผลให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ

3.2) องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ออกระเบียบ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 โดยทุกส่วนราชการต้องถือ ปฏิบัติและรายงานผลต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา ตามระเบียบนี้ได้ระบุถึง หลักสำคัญของ ธรรมาภิบาล 6 หลัก ดังนี้ (ธีระพล อรุณกสิกร, 2542 : 8-10)

1) หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมายและข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่อำนาจอธิปไตยหรืออำนาจของบุคคล

2) หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความชัดเจน

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจแก้ปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ และการแสดงประชามติ

5) หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจในปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการแสดงความเคารพในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลกระททำของตน

6) หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

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

1) การมีส่วนร่วม (Participation) ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยอิสระ และเต็มใจ

2) การปฏิบัติตามกฎหมาย (Rule of law) ปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมภายใต้กฎหมายเดียวกัน

3) ความโปร่งใส (Transparency) มีความถูกต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา

4) มีความรับผิดชอบ (Responsiveness) ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดในการทำงานกล้าตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อการทำงานนั้นๆ

5) ความสอดคล้อง (Consensus Oriented) กำหนดและสรุปความต้องการของบุคคลในสังคม โดยพยายามหาจุดสนใจ และความสอดคล้องกันของสังคมด้วยวิธีการเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมนั้น เพื่อเป็นการลดความขัดแย้ง

6) ความเสมอภาค (Equity and Inclusiveness) ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับจากทางรัฐ ทางการบริหารด้านสวัสดิการ สาธารณูปโภค และด้านอื่นๆ

7) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) เป็นวิธีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน การใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

8) การมีเหตุผล (Accountability) ประชาชนทุกคนต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการกระทำของตนอย่างสมเหตุสมผล ภายใต้กรอบกฎหมาย

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

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

4.1) ความหมาย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 :111) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

ประภาพร สุขุมวิริยกุล (2544 : 14) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและผูปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

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

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

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

ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกลึกฝังหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี

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

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

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

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

Vroom (1990 : 90) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทน กันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจ

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

4.2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, อ้างถึงใน สุวัฒน์นา ไบเจริญ. 2540 : 28) ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการ เพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอ แล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

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

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

4) ความต้องการการยอมรับและยกย่องเป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับ การตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพ ยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการ ที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิดหรือที่ต้องการทุกอย่าง

4.3) ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

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

1) ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วย

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สง่างาม

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องการทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาเท่าไร ในการติดต่อหรือให้บริการจะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความพร้อม และตั้งใจที่จะช่วยเหลือ หรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4) เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที การให้ความสนใจรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5) อย่าพูดหรือพยายามเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการแต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6) พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถกระทำได้การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่เข้ามาติดต่อ

7) ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากสาเหตุที่คาดไม่ถึง การขอภัย และรับผิดชอบผู้รับบริการพร้อมทั้งอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้น ให้ผู้รับบริการทราบทันทีเป็นหนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรแต่หน่วยงานหรือองค์กรจะต้องถือเป็นภารกิจสำคัญยิ่งที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาเหล่านั้นขึ้นมากอีก

8) เมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือข้อสงสัย ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่รีรอ หรือชักช้า

9) ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม

10) ถ้าไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ หหมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือเช่นนี้ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้นๆตลอดไป

แนวคิดที่กล่าวมาแล้วนี้เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการแบบผู้ให้บริการเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งแนวคิดการสร้างคามพึงพอใจโดยผ่านสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการนี้ก็ได้รับการพัฒนาเพิ่มดังนี้

- 1) รักษาความสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ
- 2) มีการตอบรับในเรื่องที่ได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ภายใน 2 วัน
- 3) ไม่ควรให้ผู้รับบริการคอยนาน
- 4) ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ
- 5) เมื่อมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการต้องรีบไปหาหรือ ติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา

6) การติดต่อสื่อสารใดๆ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

7) ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ

8) แก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว

9) เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่รับผิดชอบ

10) อย่างมองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ

11) พยายามจัดหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่างาม การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้ถูกต้องดูเรียบร้อย สวยงาม

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้าหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้น ตลอดจนสถานการณ์ หรือ สถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่มีการปะทะ สัมผัสกัน เป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่าความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนา หรือ อยากรได้ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม และกระบวนการ ในการลดความตึงเครียด

4.4) วิธีการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ

Brudne and England. (1982: 17) ได้สรุปวิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ทั้งวิธีวัดด้านอัตวิสัยและวัตถุวิสัย แสดงดังตาราง 1

ตาราง 6 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ

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

ตาราง 6 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัดวัตถุวิสัย(Objective)
ผลของนโยบายที่ปรากฏ ข้อดี	1.เป็นตัวนำไปสู่แง่มุมต่างๆ ของการให้บริการ 2.เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาย ประชนและเป็นการประเมินผลของ การปฏิบัติงานของหน่วยปกครอง ท้องถิ่น 3.ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของ ประชาชน 4.ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึง ปทัสถานทางประชาธิปไตย	1. แสดงให้เห็นได้ในเชิง ปริมาณ 2.เป็นข้อมูลที่สามารถนำไป คิดและประเมินผลได้ 3.มีหลักการและเทคนิคที่ได้ มาตรฐานรับรองอยู่ 4.ง่ายต่อการตีความ
ข้อเสีย	1.ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของ บริการ 2.เป็นการพิจารณาในแบบทั่วๆ ไป ไม่ลึกซึ้ง 3.เกิดปัญหากันเกณฑ์การรับรู้ และ เกณฑ์ในการประเมิน 4.ตัวบ่งชี้ทัศนคติประชาชนที่มีต่อ บริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด	1.อาจเกิดอคติ(Bias) ในเรื่อง ของข้อมูลข่าวสาร และการ รายงาน 2.มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัด ความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3.เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4.เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

ที่มา : Brulney and England. 1982

4.5) ประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถสรุปได้ว่าเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง 4 ประการ
ดังนี้

1) การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรมีสำนึกความสำคัญของการมุ่งมั่นเอาชนะและ
ต้องการความสำเร็จทั้งยังช่วยเสริมสร้างระบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานการวัด
ที่มีจุดมุ่งหมายซึ่งทั้งหมดยังส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพสินค้าและบริการที่ดีกว่าแก่ลูกค้า

2) การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรรู้ถึงขีดมาตรฐานทั่วไปของธุรกิจประเภท
เดียวกัน เพื่อใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินงานตลอดจนการสร้างสรรค์สินค้าและบริการให้ดีขึ้น
เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า

3) การวัดทำให้องค์กรและบุคลากรรับรู้อย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรเพื่อปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้นกว่าเดิม ซึ่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงที่ชัดเจนนั้นต้องแสวงหาจากลูกค้า

4) การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรเกิดแรงจูงใจในทางบวกที่จะตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นโดยการเพิ่มทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน

Brulney and England (1982: 84) กล่าวว่า การประเมินผลโดยประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะช่วยเตือนให้ผู้บริหารได้รู้จักเตรียมพร้อมและแก้ไขปัญญาต่างๆ ได้แต่กระนั้นก็ยังมีความวิตกกังวลอยู่ว่า ในการวิเคราะห์ที่มาหรือตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้น ยังคงเป็นเรื่องยากสำหรับนักวิจัยที่จะก้าวไปถึง เพราะสิ่งนี้ยังคงเป็นเรื่องที่ยากจะอธิบายปัญหาที่เผชิญในการวิเคราะห์ตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้น ทำให้นักวิจัยมุ่งพิจารณาไปที่ทัศนคติ (Norms) การคาดหวังของกลุ่มและทัศนคติที่มีต่อหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าอาจจะเป็นจุดกำเนิดซึ่งทัศนคติที่มีต่อบริการส่วนปฏิกริยาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการนั้น อาจจะสะท้อนให้เห็นถึงความคิดภายในกลุ่มของตนที่มีต่อหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ข้อสมมุตินี้แสดงให้เห็นว่าการที่ประชาชนประเมินบริการนั้นอาจจะเป็นจุดเชื่อมโยงเล็กๆ ที่จะทำให้เห็นถึงระดับการส่งมอบบริการที่แท้จริงได้ แต่ก็เป็นที่น่าเสียดายอย่างยิ่งที่ไม่มีนักวิจัยใดๆ สามารถชี้ให้เห็นชัดเจนถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินบริการต่างๆ กับความคิดเห็นทางการเมืองของกลุ่ม

5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและองค์การบริหารส่วนตำบล

การสร้างประชาธิปไตยหรือการพัฒนาการเมืองที่มั่นคงจะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน จากนั้นจึงขยายไปถึงระดับประเทศ ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยระดับชาติ เพราะจะทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในวงกว้าง ซึ่งในที่สุดแล้วจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองระดับชาติโดยง่ายผู้เขียนได้รวบรวมเนื้อหา ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

5.1) ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

William V. Holloway (1959 : 101-103 อ้างถึงใน โกวิท พงงาม, 2546 : 20) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลัก ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Daniel Wit (1967 : 101-103 อ้างถึงใน โกวิท พงงาม, 2546 : 20) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนใน

ท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของ รัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงาน ภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

Harris G. Mongtagu (1984 : 574 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ พร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการ ส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุด ของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อุทัย หิรัญโต (2523 : 2 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 21) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและ ดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่น มีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระใน การบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของ รัฐบาลได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

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

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

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มี ขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคง ของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและ ความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณา การกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครอง ตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของ องค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนด งบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

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

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

5.2) องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

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

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

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

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา ของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นทั้งนี้ได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ทีเดียวคงหมายถึง เฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

5.3) ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 25) กล่าวถึง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิ และหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3) การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารประเทศในอนาคต

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

5.4) หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

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

1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

- 2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
- 3) เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น
- 4) เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่นเป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้ โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ดำเนินการปกครองตนเอง โดยสภาท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีอำนาจเขตในการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริหารงานภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลกลางตามที่กฎหมายกำหนด

6. บริบทเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

6.1 สภาพทั่วไป

6.1.1 ประวัติเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

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

6.1.2 ที่ตั้งและอาณาเขตของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง ตำบลรอบเมือง

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลรอบเมือง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลรอบเมือง ตำบลดงลาน

6.1.3 สภาพภูมิอากาศ

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

6.1.4 ประชากร

พ.ศ. 2552 จำนวน 34,510 คน

พ.ศ. 2553 จำนวน 34,636 คน

พ.ศ. 2554 จำนวน 34,763 คน

พ.ศ. 2555 จำนวน 34,592 คน

พ.ศ. 2556 จำนวน 35,077 คน

พ.ศ. 2557 จำนวน 35,219 คน

6.2 ด้านเศรษฐกิจ

6.2.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จัดเป็นเมืองชุมทางที่สำคัญแห่งหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากมีทำเลที่ตั้งอยู่เกือบกึ่งกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงทำให้มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับจังหวัดต่าง ๆ ภายในภาคค่อนข้างมากและสะดวก ซึ่งส่งผลให้เมืองร้อยเอ็ดมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทางด้านการค้าพาณิชยกรรมและบริการค่อนข้างสูง ทั้งอาคารพาณิชย์ ศูนย์บริการร้านอาหาร และสถานบริการต่างๆ โดยส่วนใหญ่จะกระจายตัวไปตามเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมต่อกับจังหวัดอื่น ๆ เช่น เส้นทางไปจังหวัดมหาสารคาม และเส้นทางไปจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นต้น

6.2.2 การใช้ประโยชน์ที่ดิน

การกระจายตัวของการใช้ที่ดิน ในเขตผังเมืองรวมจังหวัดร้อยเอ็ด โดยเฉพาะในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดในปัจจุบันการใช้ที่ดินเกือบทุกประเภทกระจายปะปนกันอยู่ในย่านที่พักอาศัย ย่านพาณิชยกรรมและบริเวณสถานที่ราชการ รวมกันอยู่อย่างหนาแน่นรอบ ๆ บึงพลาญชัย โดยย่านพาณิชยกรรมเกาะรวมกลุ่มกันอยู่ตามถนนผดุงพานิช ถนนนายโศรกและถนนเพลินจิต พาณิชยกรรมได้ขยายตัวไปบริเวณด้านใต้ ตามถนนราชการดำเนิน ถนนเทวาภิบาล จนถึงสุดเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ยานที่พักรักษาตัวก่อนข่างนาแนนอยู่บริเวณรอบ ๆ ยานพาณิชยกรรมถนนผดุงพานิชยานวัดเหนือถนนสุขบูรพา บริเวณวัดกลางมิ่งเมือง สวนพื้นที่พักรักษาตัวบางกระจายอยู่ทั่วไปปะปนกับวัดและโรงเรียนซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วพื้นที่เขตผังเมืองรวม บริเวณสถานที่ราชการ รวมกลุ่มอยู่บริเวณตอนใต้ของบึงปลาญชัย บริเวณถนนเทวภิบาล ถนนสุริยเดชบำรุง ไคแก ศาลากลางจังหวัด ศาล ที่ว่าการอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด สวนโรงพยาบาลและเรือนจำ อยู่บริเวณด้านใต้ของเมือง

นอกจากนี้ยังมีอาคารธุรกิจและอาคารบริการชุมชน เช่น โรงเรียน บั๊กกะโล ร้านอาหารกระจายตัวอยู่ตามแนวรอบบึงปลาญชัย และบริเวณทางไปจังหวัดกาฬสินธุ์นอกเขตเทศบาลจากการพิจารณาโครงสร้างถนน เส้นทางคมนาคม พื้นที่รองรับการกระจายตัวของอาคารประเภทต่าง ๆ แนวโน้มมีการขยายตัวของชุมชนในอนาคตคาดว่าจะขยายตัวตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 ตอนเลี้ยวเมืองและบริเวณด้านทิศใต้ของชุมชนซึ่งการขยายตัวของการใช้ที่ดินคาดว่าจะเป้นไปตามประเภทการใช้ที่ดินซึ่งจำแนกตามทีประกาศทายกฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ.2531)

การใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พ.ศ. 2552

(พื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 11.63 ตารางกิโลเมตร)

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

ที่มา : ข้อมูลกองช่าง เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

6.3 ด้านสังคม

ชุมชน

สภาพปัจจุบันของชุมชนเมืองร้อยเอ็ดทางด้านกายภาพ พบว่า ชุมชนเมืองร้อยเอ็ดเป็นเมืองเก่าที่เคยรุ่งเรืองในอดีต ยังมีคูเมืองและกำแพงเมืองบางส่วนเหลืออยู่ แสดงให้เห็นถึงลักษณะพื้นที่ของชุมชนเมืองเก่าค่อนข้างเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส ล้อมรอบด้วยคูเมืองและกำแพงเมือง มีบึงปลาญชัยเป็นสัญลักษณ์ของจังหวัด ตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางเมืองของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ชุมชนในอดีตได้

เกาะกลุ่มตามแนวถนนด้านเขตคูเมือง บริเวณด้านเหนือและด้านตะวันออกของบึงปลาชัยตามแนวถนนผดุงพานิช ถนนหายโศก และถนนดำรงราษฎร์วิถี ปัจจุบันชุมชนได้ขยายไปในบริเวณด้านใต้และด้านตะวันออกของบึงปลาชัยตามถนนเทวาภิบาล ถนนประชาธรรมรักษ์ และถนนปัทมานนท์ และได้ขยายตัวออกมานอกบริเวณคูเมืองและนอกเขตเทศบาลทุกด้าน ตามแนวถนนที่แยกออกจากบริเวณชุมชนเมือง ด้านทิศใต้จรดถนนเลียงเมือง ส่วนพื้นที่บริเวณรอบๆ ชุมชนส่วนใหญ่ยังพื้นที่เกษตรกรรม พื้นที่ด้านตะวันตกเฉียงเหนือเป็นพื้นที่เขตทหาร เทศบาลได้แบ่งชุมชนย่อยเพื่อการพัฒนาไว้ 20 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนท่านคร ชุมชนวัดป่าเรไร ชุมชนวัดเหนือ ชุมชนวัดคุ้ม ชุมชนศิริมงคล ชุมชนวัดบึง ชุมชนรอบเมือง ชุมชนพระอารามหลวง ชุมชนทุ่งเจริญ ชุมชนพิพิธภัณฑ์ ชุมชนตลาดหนองแคน ชุมชนศรีอุดม ชุมชนวัดเวฬุวัน ชุมชนบ้านหนองหญ้าม้า ชุมชน บขส. ชุมชนจันทร์เกษม ชุมชนโรงพยาบาล ชุมชนราษฎร์อุทิศ ชุมชนโรงเรียนเมือง และชุมชนมั่นคง

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

6.4 ด้านการศึกษา

โรงเรียนในสังกัด

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

โรงเรียนเทศบาลวัดสระทอง

โรงเรียนเทศบาลวัดบูรพาภิราม

โรงเรียนเทศบาลวัดเหนือ

โรงเรียนเทศบาลวัดป่าเรไร

โรงเรียนเทศบาลหนองหญ้าม้า (โรงเรียนกีฬาท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด)

โรงเรียนเทศบาลวัดเวฬุวัน

โรงเรียนเทศบาลวัดราษฎร์อุทิศ

โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองหญ้าม้า

6.5 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

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

สภาพพื้นที่การจราจร/ไฟฟ้าสาธารณะ

1. มีการจัดระบบการเดินรถโดยใช้วงเวียน จำนวน 2 จุด
2. การจัดระบบการเดินรถบนถนนทางเดียว (One Way) จำนวน 5 เส้นทาง คือ ถนนสุนทรเทพ ถนนผดุงพานิช ถนนคหบดีอุทิศ ถนนราษฎรอุทิศ และซอยข้างตลาดทุ่งเจริญด้านทิศเหนือและด้านทิศตะวันออก
3. ไฟสัญญาณจราจรอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล มีจำนวน 10 จุด
4. ไฟสัญญาณจราจรที่รับถ่ายโอนจากกรมทางหลวง มีจำนวน 6 จุด
5. ไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล มีจำนวน 2,500 ชุด และไฟฟ้าตามอาคารสำนักงาน โรงเรียน สถานที่ราชการต่างๆ ที่สังกัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดรวมถึงตลาดสดทั้ง 3 แห่ง
6. ไฟฟ้าแสงสว่างที่รับถ่ายโอนจากกรมทางหลวง มีจำนวน 469 ชุด

6.6 ด้านสาธารณสุข

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

- | | |
|--|--|
| 5. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด | จำนวน 3 แห่ง |
| 6. ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน | จำนวน 20 แห่ง และมีจำนวนอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จำนวน 183 คน |
| 7. ตลาดเทศบาล | จำนวน 3 แห่ง |
| 8. ตลาดเอกชน | จำนวน 1 แห่ง |
| 9. ร้านเสริมสวย | จำนวน 84 แห่ง |
| 10. ร้านอาหาร | จำนวน 246 ร้าน |

6.7 โครงสร้างองค์กรเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

1. สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นจำนวน 18 คน ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น

2. นายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

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

นายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร โดยการบริหารงานเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาฯ ตลอดจนแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้

พนักงานเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน/โครงการต่างๆ ที่คณะผู้บริหารกำหนดไว้ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด

หน่วยงานภายในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

สำนักปลัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

สำนักการศึกษาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองช่างเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองคลังเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

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

พรธรรณภา มีโสและคณะ (2550: 89)การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลวังกะพ้อ อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ใช้บริการ

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

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

นัยสำคัญ 0.05

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

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

พงษ์ไพบูลย์ ศีลวราเวทย์ และทิมมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้าน

ระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

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

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

รองลงมาคือ การใช้คำพูดและกริยามารยาทในการสื่อสารกับผู้รับบริการ, การให้บริการประชาชน ด้วยความเสมอภาค, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 อันดับสุดท้ายคือ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 อันดับแรกคือ ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.20 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างนั่งรอรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 อันดับสุดท้ายคือ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20

งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัยการวิจัยนี้เป็นการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการและบริการช่วยเหลือสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตามโครงการดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า

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

งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 82) การสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาและขยายเวลาการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลตรอน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 74.13 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพึงพอใจมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอื่นๆ เป็นอันดับที่ 1 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานร่มรื่นสวยงาม สถานที่จอดรถมีความเพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่ 2 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อโดยด้านแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 3 เมื่อพิจารณา

รายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากทุกข้อ โดยเรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะทั่วไป ต้องการความสะดวกสบายมากกว่านี้ในการติดต่อกับทางเทศบาล อยากให้ทำโครงการนี้ต่อไปเรื่อยๆ ขอให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชน ให้มากกว่านี้อีกซักหน่อย การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพ ที่จอดรถ ควรมากกว่านี้ ควรปรับปรุงการพูด และการให้บริการของพนักงาน

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

ณัฐธณณกุล เหลืองทวีสุข (2553 : 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า

ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (2553 : 134) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส:กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($X=3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5

อริวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553: 114) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกอง คลังเทศบาลในเขตจังหวัดสกลนครผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลของตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ด้วยหน้าตา ยิ้มแย้มเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัย เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยอย่างกระชับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ ท่าทีของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาหรือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาษีอากร มีค่าเฉลี่ย 3.71 ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.70 และจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือน้อยที่สุดคือ โดยรวมประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และ 2. ด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี ไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ความพอเพียงของแบบแสดงรายการของภาษีประเภทต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ขั้นตอนในการชำระภาษี เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีแก่ผู้มาติดต่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.72 โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจกับกระบวนการการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ระยะเวลาที่ใช้ในการชำระภาษีเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.66 การใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารและ

การประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การจัดทำป้ายบอกงานขั้นตอน หลักฐานการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3. ด้านสถานที่บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลในจังหวัดสกลนคร ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมา มีค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้ในการก่อเอกสารต่างๆ ในการชำระภาษีและท่านมีความพึงพอใจกับสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน ความสะอาด สวยงามของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถและความกว้างของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 เท่ากัน มีเก้าอี้และสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ สำหรับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ มีการจัดการน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการไว้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.70

ณัฐยานัน ะโส (2554 : 87) การศึกษาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการศึกษาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ผลการศึกษา พบว่า

1) การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์มีประสิทธิภาพสูง

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นโยบายการบริหารงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สภาพแวดล้อมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

3) บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่เข้ารับเบี้ยยังชีพมีความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันในด้านนโยบายการบริหารงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประสิทธิภาพของการจัดการเบี้ยยังชีพ แตกต่างกัน

4) โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นโยบายการบริหารงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสภาพแวดล้อมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์

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

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

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

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

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

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

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

เขตปกครองเดนเวอร์ จำนวน 143 แห่ง และการสนทนากลุ่มกับผู้จัดการและผู้สนับสนุนการดำเนินงานองค์กร ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ในปัจจุบันองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรดังกล่าวได้มีการสร้างความร่วมมือกันมากขึ้นกว่าช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีสาเหตุมาจากความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน และโอกาสในการระดมทุนที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นอกจากนี้ข้อค้นพบที่ได้ยังแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงและความร่วมมือจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรมากกว่ากระบวนการในการบริหารจัดการและผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการโดยองค์กรที่มีขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะเกิดความร่วมมือที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีขนาดใหญ่

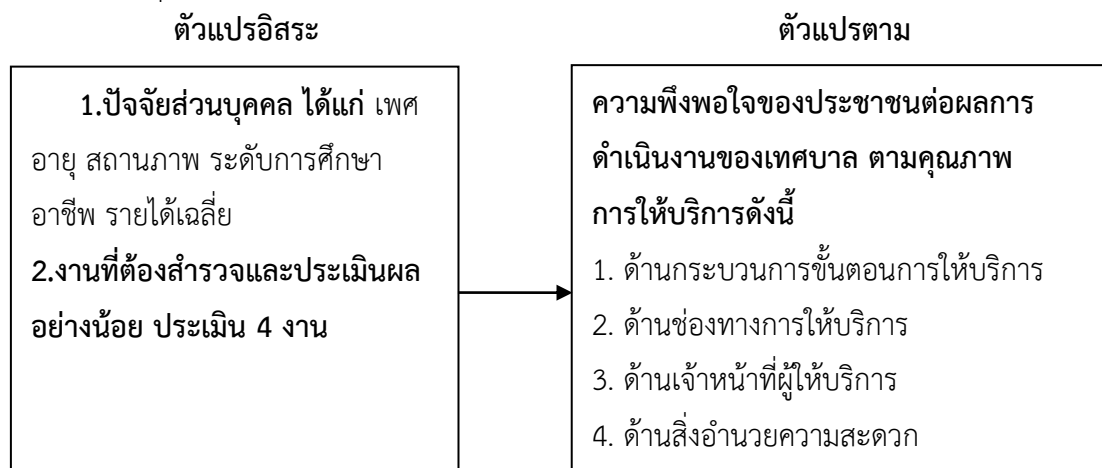
Sharon Eng (2005 : 103) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Toward a definition and development of NGO organizational effectiveness in Indonesia : An unfolding journey โดยได้ทำการศึกษาองค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) ระดับรากหญ้า ในประเทศอินโดนีเซียจำนวน 5 องค์กร เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ความเข้าใจบทบาท และเพื่อแสวงหาแนวทางในการดำเนินงาน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

จำเป็นต้องใช้ทฤษฎีการจัดการ นักวิจัย ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรม จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาของประเทศไทยที่สามได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

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

8. กรอบแนวคิดในการประเมิน

จากการศึกษาแนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยคณะผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยผู้ใช้บริการ 4 งาน ดังนี้

1. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
2. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
3. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านการศึกษา ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
4. ผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านระบบการปฏิบัติงานขององค์กร ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีวิธีการได้มาดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้
 - 1.1 จากประชากรผู้เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวน 100 คน
 - 1.2 จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 200 คน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 41)
2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้
 - 2.1 จากประชากรผู้ที่เข้ารับการบริการจากกิจกรรมงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวน ผู้เข้าร่วม 100 คน
 - 2.2 จากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 200 คน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 41)

3. ด้านการศึกษา คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 จากประชากรผู้เข้ารับบริการจากกิจกรรมงานด้านการศึกษา ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 60 คน

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

4. งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 จากประชากรผู้ที่เข้ารับบริการจากกิจกรรมงานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 60 คน

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

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการข้างต้น ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานได้ดังนี้

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

จากนั้นจึงทำการสุ่มอย่างง่ายจากบัญชีรายชื่อของผู้รับบริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโครงการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

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

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

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

การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอน ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยร่วมกันวิเคราะห์งานในแต่ละงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถาม

2. คณะผู้วิจัยส่งแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้รับผิดชอบในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 20 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งปรากฏผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละชุดดังนี้

3.1 แบบสอบถามงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

3.2 แบบสอบถามงานด้านการศึกษา ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94

3.3 แบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90

3.4 แบบสอบถามงานด้านระบบการบริหารขององค์กร ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือในการประสานงาน นัดหมายวันและเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในวัน เวลา ตามที่นัดหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

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

3. นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละประเด็นเปรียบเทียบกับเกณฑ์ โดยมีหลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล ดังนี้

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

หลังจากได้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ข้างต้นในแต่ละประเด็นแล้ว คณะผู้วิจัยได้รวมค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็น เพื่อหาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละโครงการต่อไป

4. คณะผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละโครงการมาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม โดยการเทียบค่าเฉลี่ย 5 เท่ากับ ร้อยละ 100

5. นำค่าร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนประเมิน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50	0

6. ศึกษาข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการสังเคราะห์จัดกลุ่ม แจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

บรรณานุกรม

- กชกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2538). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตติพงศ์ ขลิบแยม. (2541). การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. อดิเรก : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอตาดานงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกษม วัฒนชัย. (2546). ธรรมชาติกับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนการศึกษา.
- โกวิท พวงงาม. (2546). อบต.ในกระบวนทัศน์ใหม่พัฒนาสร้างเครือข่ายและเสริม. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย. อดิเรก : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2555). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. อยุธยา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการอบต.ร่วมจิตเคลื่อนที่และประชาคมหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต อำเภอท่าปลา จังหวัดอุดรดิตถ์. อดิเรก : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบริการเชิงรุกด้านการจัดเก็บภาษี (การจัดเก็บภาษีและการขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) เทศบาลตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์. อดิเรก : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อ
โครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาและขยายเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร์
เทศบาลตำบลตรอน. อุดรดิตถ์ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัย. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ
การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์
ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย. อุดรดิตถ์ : คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนของ
เทศบาลตำบลห้วยหม้าย อำเภอสอง จังหวัดแพร่. อุดรดิตถ์ : คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
โครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552
ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่. อุดรดิตถ์ : คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- จรีน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทะเบียนของสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิระภา จาญพจน์ อัจฉรีย์ พิมพิมูล และวิเชียร โสมณวัฒน์. (2555). การสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2555.
อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชัยอนันต์ สมุทรวานิช. (2541). Good Governance กับการปฏิรูปการศึกษา. ม.ป.ป. : ม.ป.ท.
- ชัยอนันต์ สมุทรวานิช. (2543). ธรรมชาติของการมีส่วนร่วมของประชาชนและกระบวนการ
ทางด้านสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : เดือนตุลาการพิมพ์.
- ณัฐธยาน์ ระโส. (2554). การศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ย
ยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐธณณกุล เหลืองทวีสุข. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตาม
แผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2551.

- ถวิลวดี บุรีกุล (2547). **การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี**. เอกสารประกอบการสัมมนาโครงการยกระดับการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
People's Audit. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาระบบราชการ
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2544). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอร์แมท.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). **แนวคิดและวาทะกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ**. เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการเนื่องในวาระครบรอบ 50 ปีคณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพล อรุณะกสิกร. (2542). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- พงษ์ไพบูลย์ ศีลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พรหมพลิชฐ์ รักษาพราหมณ์. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุ อำเภอเมืองจังหวัดอุดรดิตถ์**. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภะ.
- พิทักษ์ ตรีหิม. (2538) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นฤมล ทับจุมพล. (2541). **“แนวคิดและวาทะกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ” ในการจัดการปกครอง Good Governance**. บรรณาธิการ ม.ร.ว. พุทธิสาดน ชุมพล 15 – 31. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิลุบล เพ็งพานิช. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี. (2546). **“ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”**. รายงานการวิจัย, สถาบันพระปกเกล้า.
- ประภาพร สุขุมวิริยกุล. (2544). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สาขานันท อำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประยูร กาญจนดุล. (2547). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัญญา ฉายะจินตวงศ์ และรัชณี ภูตระกูล. (2549). **ธรรมาภิบาล (Good Governance) กับสังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.

- บัวแพงเพ็ด โพไชย. (2538). **ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล. (2541). **ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ**. ยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : ไดมอนด์ บิสซิเนส เวิร์ล.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ยูนิซีแอล บุ๊คส์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สรโรชา แพร่ภาษา. (2549). **รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)**. การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรลิตตะพันธ์. (2541). **องค์การให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย “รายงานผลการวิจัยเรื่อง องค์การให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย”** กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อริวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลในเขตจังหวัดสกลนคร**. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Benjamin B. Wolman. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York: McMillan.
- Brulney, J.L. and England, R. (1982) **Advancing Public Management : New Developments in Theory, Methods**. England : Georgetown University.

- Connolly, Terry, Conlon, Edward J. & Deutsch, Stuart J. (1980). **Organization Effectiveness : A Multiple-Constituency Approach.** The Academy of Management Review, V. 5.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** New York : McGraw – Hill Inc.
- Gronroos. C. (1990). “**Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface.**” Journal of Business Research 20 (1).
- Jane F. Hansberry. (2005). **An exploration of collaboration and organizational effectiveness in Denver County Human Service Organization.**
- Jeffrey Pfeffer & Salancik, Gerald R. (1978). **The External Control of Organizations.** New York : Harper & Row.
- Koehler, J.W. and J. M. Pankowski. (1996). **Quality Government : Designing, Developing and Implementing TQM.** N.J. : St. Lucie Press.
- Kotler. (2003). **Marketing Management (11th ed.).** New Jersey : Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. (1996). **Service Marketing.** Upper Saddle River, New Jersey : Prentice-Hall.
- McCormick, E.J and Danie, R.II. (1980). **Industrial Psychology.** New Jersey : Prentice-Hall.
- Robbins, Stephen P. (1990). **Organization Theory : Structure Design and Application.** New Jersey : Prentice - Hall.
- Schmenner, Roger W. (1995) **Service operations management.** Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall.
- Sharon Eng. (2005). **Toward a definition and development of NGO organizational effectiveness in Indonesia : An unfolding journey.**
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel : Motivation and performance appraisal.** Boston : Harvard Business School Press.
- Yolandra A. Plummer. (2005). **A survey of employee perceptions of the District of Columbia’s Department of Human Services (DHS), Mental Retardation and Developmental Disabilities Administration’s (MRDDA) organizational effectiveness.**

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณสุข
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่อย่างไรก็ดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกา เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

() 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

() 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- () 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- () 2. งานด้านรายได้หรือภาษี
- () 3. งานด้านส่งเสริมการเกษตร
- () 4. งานด้านรักษาสิ่งแวดล้อม
- () 5. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- (/) 6. งานด้านสาธารณสุข
- () 4. งานด้านบริการกฎหมาย
- () 6. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- () 7. งานด้านการศึกษา
- () 8. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- () 9. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- () 10. งานระบบการบริหารงานขององค์กร

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วารสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์ () 5. การโฆษณา () 6. การตีตประกาศต่างๆ
- () 7. การจัดนิทรรศการ () 8. สื่อวิทยุ () 9. ผู้นำชุมชน
- () 10. เพื่อนบ้าน () 11. เสียงตามสาย

ตอนที่ 2
แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจในโครงการ การบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านสาธารณสุข				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

รายการประเมิน	งานด้านสาธารณสุข				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

5. ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

**แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**

คำชี้แจง

3. แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

4. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่อย่างไรก็ดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกา เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

3. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

4. อายุ

() 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

() 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

() 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- () 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- () 2. งานด้านรายได้หรือภาษี
- () 3. งานด้านส่งเสริมการเกษตร
- () 4. งานด้านรักษาสีสิ่งแวดล้อม
- () 5. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- () 6. งานด้านสาธารณสุข
- () 4. งานด้านบริการกฎหมาย
- () 6. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- () 7. งานด้านการศึกษา
- () 8. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (/) 9. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- () 10. งานระบบการบริหารงานขององค์กร

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วารสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์ () 5. การโฆษณา () 6. การตีตประกาศต่างๆ
- () 7. การจัดนิทรรศการ () 8. สื่อวิทยุ () 9. ผู้นำชุมชน
- () 10. เพื่อนบ้าน () 11. เสียงตามสาย

ตอนที่ 2
แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจในโครงการ การบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					

รายการประเมิน	งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

6. ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

**แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอมือเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด**

คำชี้แจง

5. แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอมือเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

6. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอมือเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม ขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกา เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

5. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

6. อายุ

() 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

() 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

() 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- () 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- () 2. งานด้านรายได้หรือภาษี
- () 3. งานด้านส่งเสริมการเกษตร
- () 4. งานด้านรักษาสีสิ่งแวดล้อม
- () 5. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- () 6. งานด้านสาธารณสุข
- () 4. งานด้านบริการกฎหมาย
- () 6. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (/) 7. งานด้านการศึกษา
- () 8. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- () 9. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- () 10. งานระบบการบริหารงานขององค์กร

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วารสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์ () 5. การโฆษณา () 6. การตีตประกาศต่างๆ
- () 7. การจัดนิทรรศการ () 8. สื่อวิทยุ () 9. ผู้นำชุมชน
- () 10. เพื่อนบ้าน () 11. เสียงตามสาย

ตอนที่ 2

แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจในโครงการ การบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านการศึกษา				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

รายการประเมิน	งานด้านการศึกษา				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

7. ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

**แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**

คำชี้แจง

7. แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านระบบการบริหารงานขององค์กรของ
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

8. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม ขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกา เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

7. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

8. อายุ

() 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

() 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

() 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- ☐ 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ 2. งานด้านรายได้หรือภาษี
- ☐ 3. งานด้านส่งเสริมการเกษตร
- ☐ 4. งานด้านรักษาสีสิ่งแวดล้อม
- ☐ 5. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- ☐ 6. งานด้านสาธารณสุข
- ☐ 4. งานด้านบริการกฎหมาย
- ☐ 6. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ☐ 7. งานด้านการศึกษา
- ☐ 8. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ☐ 9. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ☐ 10. งานระบบการบริหารงานขององค์กร

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. วารสารสิ่งพิมพ์ ☐ 2. แผ่นพับ ☐ 3. จดหมายข่าว
- ☐ 4. เว็บไซต์ ☐ 5. การโฆษณา ☐ 6. การตีตประกาศต่างๆ
- ☐ 7. การจัดนิทรรศการ ☐ 8. สื่อวิทยุ ☐ 9. ผู้นำชุมชน
- ☐ 10. เพื่อนบ้าน ☐ 11. เสียงตามสาย

ตอนที่ 2

แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจในโครงการ การบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

รายการประเมิน	งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

8. ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

