



การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร. 043-754442 โทรสาร 043-754410, 043-754411
uniquet.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 35,860 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม - งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะงานบริการ 3 งาน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 92.89 แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.41 1. ด้านสาธารณสุข โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนัkd้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.71 2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.57 เอกสารหน้า.....101.....ถึงหน้า.....102.....
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	9	
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1		
☐ ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0		

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามลักษณะงานบริการ 3 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.89 ดังนี้

1. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.41 ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = .49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

- ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.80
- ลำดับที่ 2 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.56
- ลำดับที่ 3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.47
- ลำดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.83

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.62 ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = .47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

- ลำดับที่ 1 ด้านการบำรุงรักษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.58
- ลำดับที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.03
- ลำดับที่ 3 ด้านคุณภาพทางเท้า ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.63
- ลำดับที่ 4 ด้านความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.37
- ลำดับที่ 5 ด้านข้อมูลการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.10
- ลำดับที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.06
- ลำดับที่ 7 ด้านการจัดการการก่อสร้างทางเท้า ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.03

3. ด้านสาธารณสุข โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.71 ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

- ลำดับที่ 1 ด้านผลการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.10
- ลำดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.02
- ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.91
- ลำดับที่ 4 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.54
- ลำดับที่ 5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.33

โดยสรุป เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.89

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบัน นี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น ถือได้ว่าบทบาทของท้องถิ่นด้านการให้บริการมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการประชาชน ดังนั้น การวิจัยด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินผลตามภารกิจและโครงการฯ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยหลักเกณฑ์การประเมินผลนั้นจะต้องอาศัยระยะเวลาการให้บริการประชาชน 12 เดือน จึงจะเริ่มประเมินผลได้โดยการดำเนินงานตามภารกิจโครงการฯ ต่างๆ ของท้องถิ่นนั้น จะต้องให้หน่วยงานกลางที่มีภารกิจหลักในการศึกษาวิจัยโดยตรง ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นอาทิ

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

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตุลาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1. ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.1 วัตถุประสงค์การประเมิน	8
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	8
1.4 กรอบการประเมินผล	10
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	11
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	11
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	13
1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	13
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	14
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	26
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	30
6. องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล	30
7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	31
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	32
9. บริบทของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด	34
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	60
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	60
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	61
3.4 กระบวนการประเมินผล	62
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
3.6 การวิเคราะห์และประมวลผล	63
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63
3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
3.9 การนำเสนอข้อมูล	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามลักษณะงานบริการ 3 งาน	67
งานบริการที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น	67
งานบริการที่ 2 โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)	76
งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564	87
ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565	100
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	103
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	103
5.2 สรุปผล	104
5.3 อภิปรายผล	105
5.4 ข้อเสนอแนะ	106
5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย	109
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ	69
ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	71
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	72
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	73
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโครงการ ศูนย์ความร่วมมือ ด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหาร ส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น	74
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาล เพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)	76
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านข้อมูลการให้บริการ	78
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	79
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการบำรุงรักษา	80
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพทางเท้า	81
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการจัดการ การก่อสร้างทางเท้า	82
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย บุคลากรผู้ให้บริการ	83
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชน	84
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้าง ปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)	85
ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนัkd้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	89
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	91
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	93
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	95
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านผลการปฏิบัติงาน	97
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโครงการ สร้างจิตสำนึกและความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564	98
ตารางที่ 23 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565	100

สารบัญภาพภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	10
ภาพที่ 2 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบล เหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วน ตำบลขอนแก่น	75
ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)	86
ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 โครงการสร้างจิตสำนึก และความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564	99
ภาพที่ 5 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาล เมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565	102

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคง

รักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

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

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



และที่ดินพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

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

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ

สิ่งปฏิกูล



- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

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

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

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

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



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

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

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)



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

มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มติที่ 4 ด้านการพัฒนางานองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มติ คือ มติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมติที่ 4 ด้านการพัฒนางานองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)



เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลาง จึงได้รับการประสานจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 3 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น
2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)
3. ด้านสาธารณสุข โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564

ผลการศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่อไป



1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 ใน 3 ภารกิจ ได้แก่

- 1) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น
- 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)
- 3) ด้านสาธารณสุข โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564

โดยแต่ละภารกิจมีขอบเขต ดังนี้

- 1) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

สอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน 4 ลักษณะ ได้แก่

- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ
- 1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 1.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

- 2) ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ โครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด

สอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน 7 ลักษณะ ได้แก่

- 2.1 ด้านข้อมูลการให้บริการ



2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ

2.3 ด้านการบำรุงรักษา

2.4 ด้านคุณภาพถนน

2.5 ด้านการจัดการการก่อสร้างถนน

2.6 ด้านความปลอดภัย

2.7 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

3) ด้านสาธารณสุข โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564

สอบถามความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนใน 5 ลักษณะ ได้แก่

3.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

3.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.5 ด้านผลการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

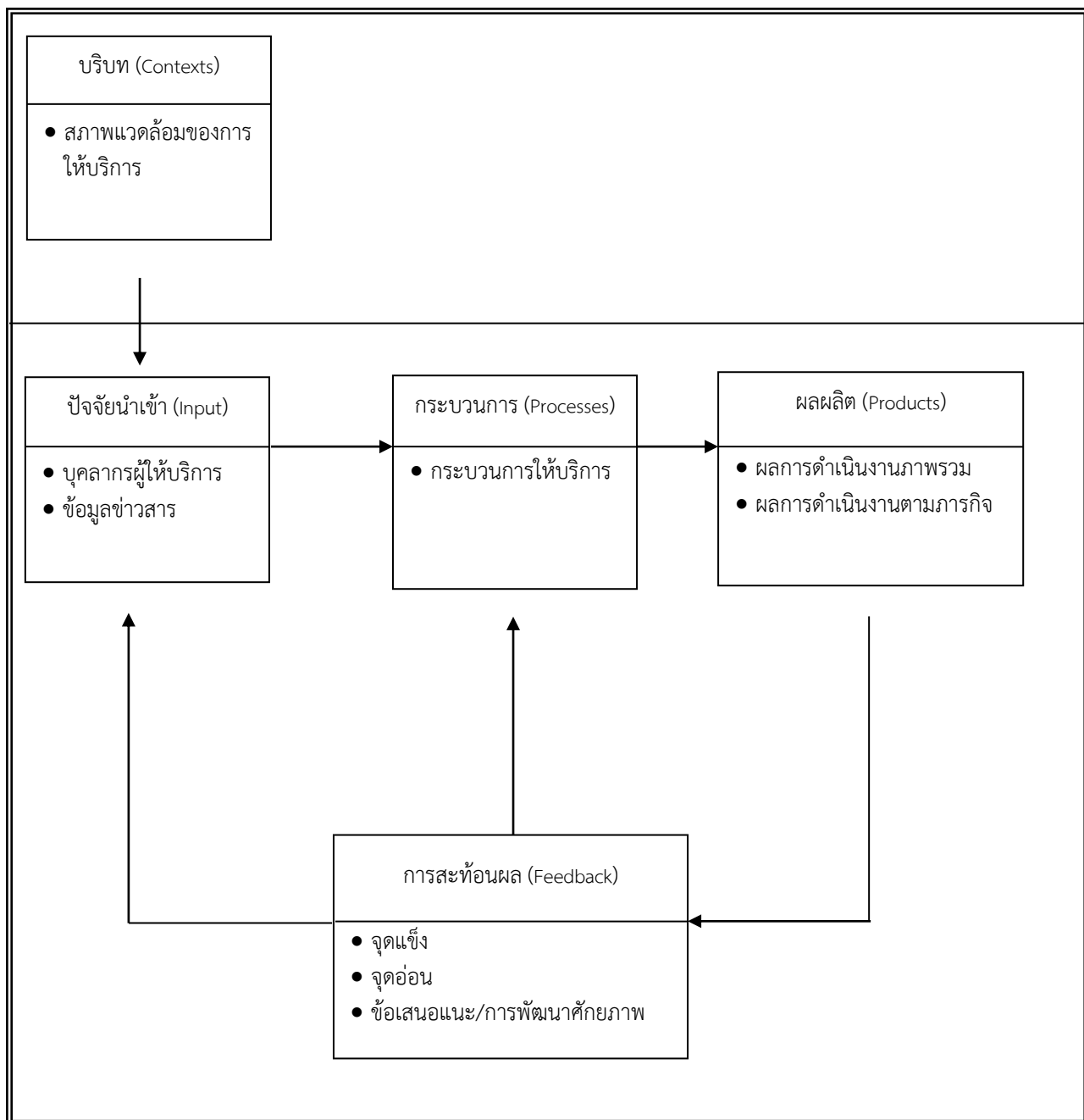
การศึกษาค้างนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 450 คน (โครงการละ 150 คน) ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษาค้างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2564



1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล



1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2564
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไป
3. ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2564
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ใน 5 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
 - 3.5) “ ผลการปฏิบัติงาน ” หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจาก พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพ และประสิทธิภาพของบุคลากร โดยวัดผลการปฏิบัติงานจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์กรได้ กำหนดเป็นเกณฑ์



มาตรฐานไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของ
องค์กร

4. “ ทม. ” หมายถึง เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปี 2565 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและสรุปการวิเคราะห์ผลการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เช่น พระราชบัญญัติเทศบาลพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมายปัจจุบัน ราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้คือ

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชนสอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่น ผู้ประสบปัญหาเอง

1.2 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่าจึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1 ความหมายของ นโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายคนได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลายทัศนะแตกต่างกันไปซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีคำอธิบายความหมายของนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษาที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลาก่อนหลังของระยะเวลาการนำเสนอผลงานดังนี้



Lasswell (1958) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงแผนงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่าและผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry (1993) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นการเมือง

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

Anderson (1996) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงกิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

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

Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมืองทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรง หรือโดยผ่านตัวแทน

2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐบาลเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตยอีกทั้งในกรณีประเทศไทยบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (ดูแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 75-87 ในภาคผนวก ประกอบ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบายซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชนหรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไปเจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อ



เรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชนและจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วย
แนวนโยบายแห่งรัฐด้วย อย่างไรก็ตาม เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆ
หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และ
พันธะสัญญากับต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่ารัฐบาลจะใช้
มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่ดำเนินการแล้วผลการวิเคราะห์นโยบาย
สาธารณะก็อาจจะสรุปออกมาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่
ประเทศทำไว้กับองค์การค้าโลก เป็นต้น

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบาย
ของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้การตัดสินใจของรัฐบาลจะ
เกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไรประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร
และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไรการกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การ
กำหนดออกมาเป็นกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับ
ความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่นนโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมาย
เป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวง
ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะ
เห็นได้ว่าการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชน
กลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่นโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวงกว้าง
และต้องการให้มีผลตลอดไปหรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่นการ
กระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมายส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะ
หนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉินก็จะตัดสินใจดำเนินการและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

3. กิจกรรมของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงาน
ตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีการทำ
ตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากร
หรือ มีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่และมากน้อย
เพียงใด เช่นนโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภครัฐบาลจะต้องมี
กิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่าอาหารเป็นอันตรายหรือไม่แต่จะต้อง
มีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทเอกชนแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วยเพราะหากปล่อยปละละเลย
ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทเอกชนก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังมิได้ดำเนินกิจกรรม
ตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขายเพราะไม่
ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) อย่างไรก็ตาม เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการ
และแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไรและดำเนินการ



อย่างจริงจังเพียงใดเช่นโครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้านนั้นได้มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึงแต่สิ่งที่มีได้ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือการให้คำแนะนำในการใช้เงินที่ชาวบ้านนำไปเพื่อทำประโยชน์ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ตั้งนั้นจากการประเมินติดตามผลภายหลังจึงมีรายงานออกมาว่ากองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ 60 ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมดจำนวน 50,000 ล้านบาทเป็นการใช้เงินไม่คุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจถึง 20,000 ล้านบาท

3. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาลโดยปกติการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้นซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้นผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่านโยบายที่กำหนดขึ้น ไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะความหมายหนึ่งก็คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเราซึ่งเป็นนิยามที่เข้าใจได้ง่ายที่สุดแต่ในกระบวนการนโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้นประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการและต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกาถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้วางน้ำและตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำการออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศและยังมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติด้วยแต่เนื่องจากระบอบการเมืองของอเมริกาไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่างข้างต้นแต่อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ส่วนและแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่ละระดับรัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของสหรัฐประกอบด้วย 3 ส่วน มี 50 มลรัฐและมีรัฐบาลท้องถิ่น 80,000 แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามระบอบการเมือง 3 ส่วนคือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบของนโยบายสาธารณะ ด้วยเช่นการออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของตาข่ายจับกุ้งเพื่อไม่ให้มีขนาดเล็กเกินไปจนส่งผลกระทบต่อเต่าทะเลซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวมจึงออกมาในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ตาม ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐหรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีการกฎหมายย่อยประกอบก็ได้ หรือบางครั้งเป็นเพียงกฎหมายของเฉพาะมลรัฐก็ได้เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มีซึ่งความ



แตกต่างกันดังกล่าวก็คงเป็นเพราะแต่ละรัฐมีชนบประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะแตกต่างกันก็เป็นได้ดังนั้น จะเห็นว่า นโยบายสาธารณะของอเมริกาจะมีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละประเภทนอกจากนี้สาเหตุการที่มีการออกมีการออกกฎหมายระดับมลรัฐและท้องถิ่นก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่ารวมทั้งอาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่ารัฐสภา (congress) นอกจากนี้ในส่วนของเจ้าหน้าที่รัฐระดับท้องถิ่นก็อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภาซึ่งมาจากการเมือง ดังนั้นการเสนอกฎหมายระดับท้องถิ่นจึงเป็นการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางมากกว่านักการเมืองตามหลักการจำแนกประเภท (typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุดโดยมัวไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบายแต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแง่คิดรัฐศาสตร์ซึ่งภายใต้อยู่นโยบายเหล่านี้ได้

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

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บริการประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่มเช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (local infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีจีนสร้างเขื่อนกันแม่น้ำต้องชดเชยด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบินทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหารและกระบวนการด้านงบประมาณนโยบายกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันในระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภาเพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาให้ท้องถิ่นของเขาเพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไปแต่น่าสังเกตว่าโครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้นบ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย อย่างไรก็ตาม Lowi ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายนี้ไว้ใน The End of Liberalism (1979) ว่าเนื่องจากในการดำเนินโครงการรัฐบาลมักจะก่อให้เกิดมีผู้ได้รับผลประโยชน์ และกลุ่มที่เป็นตัวแทนผู้ได้รับผลประโยชน์เสมอ ดังนั้น Lowi จึงเรียกระบบการเมืองอเมริกาแบบนี้ว่าเป็นแบบ “เสรีนิยมกลุ่มผลประโยชน์”



(interest group liberalism) ซึ่งเป็นระบอบการเมืองที่ทุกกลุ่มผลประโยชน์เรียกร้องการสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง ดังนั้น สมาชิกพรรคการเมืองที่ได้รับเลือกตั้งก็จะสนใจให้บริการแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะมากกว่าจะให้ผลประโยชน์แก่สาธารณชน

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

1) นโยบายควบคุมแบบแข่งขันเกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง 2-3 ราย และเป็น 2-3 รายที่คัดเลือกมาจากผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่ง ชันกัน” เช่นการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์และการออกใบอนุญาตแฟรนไชส์ (franchise) เพื่อให้มีสิทธิในการใช้คลื่นอีกตัวอย่างก็คือ นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมาย ยากการรักษาพยาบาลวิศวกรรม ไฟฟ้า ประปาและช่างออกแบบ รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพอิสระเหล่านี้โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดอำนาจในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาชิกของสมาคมอาชีพ เช่นอาชีพทนายความ หรือใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ นโยบายควบคุมแบบนี้แม้ว่าจะมีข้อเสียตรงที่เป็นการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบางคนและเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพ แต่ข้อดีคือสามารถจะกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้นๆ ได้เพราะในทางปฏิบัติจะมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาตเป็นต้น อย่างไรก็ตาม นโยบายควบคุมแบบแข่งขันนี้ส่วนมากแล้วจะไม่เป็นที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐอเมริกา นโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็กจึงออกมาในแบบรวมทั่วประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้องเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจกฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจเพราะนอกจากจะถูกตรวจสอบอย่างเข้มงวดแล้วธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพหรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง ธุรกิจส่วนใหญ่จะต่อต้านกฎหมายแบบนี้เนื่องจากถูกควบคุมเข้มงวดขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยืนหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะนโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านได้แย่งจากธุรกิจและโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจา และการประนีประนอมเพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจและผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้บ่อยครั้งที่รัฐสภาและสมาชิกสภา



ถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้า หรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุมและผลประโยชน์ทางธุรกิจ

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

2.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาลเพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้งจนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

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

2) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใดจะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

3) ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่นโครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน



4) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหาและเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

2.5 นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

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

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ดังนั้นการที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความ พึงพอใจดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขจุฑา, 2546)



3.1 ความหมายของ ความพึงพอใจ

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

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

แมงเกิลสิดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

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

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

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงานหรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทีนิ ไ้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึงความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง



3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

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

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกายจัดรถรับส่งให้คำรักษาพยาบาลและอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเช่นพนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน



3.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริซเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสริมมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำให้ที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรงและมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกันคือความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามคนต่างก็ดิ้นรนหาหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มักน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสพความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ประสพผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่

1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย



2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ

3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะไล่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่นโดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ



2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและ ผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน

3. สถานที่บริการ ท่าเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจาย สาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทาง ต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน

5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

7. กระบวนการบริการได้แก่วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความ พึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็จะทำให้ ผู้รับบริการไม่คล่องตัว (จिरักัญญา อ่อนละอ, 2546, หน้า 9)

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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้อง ได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ ควรจะเป็นมากนักน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการ จะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากนักน้อยเพียงใดเช่น ในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ รวมไปถึงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความ พึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อ พบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

4.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ.2542 (2546 : 607) ได้ให้ความหมายของ คำว่า “บริการ” ว่า หมายถึงปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ จินตนาบุญบงการ (2545, หน้า 40)



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

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

เบญจพร พุฒคำ (2547, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงงานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นรวิวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) ที่กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้นๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ

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

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

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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



1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ทักษะดังกล่าวลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน

2. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใดและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการ รวมไปถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

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

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

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดคือผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้วสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการ



ที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้คือ

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

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหาก



ระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2536: 3)

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้นจะต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่ายและตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้
2. การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การที่ประชาชนนั้น ควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และยึดหลักกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การบริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึก และความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ เช่น น้ำเสียงในการสนทนากริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นต้น

5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548)

6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

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



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

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

7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

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

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

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



8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8.1 การจัดการความยากจน

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

8.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

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

8.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

เพื่อให้การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สมดุลและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน องค์ความรู้ นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการ และการค้า เป็นต้น



8.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

8.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่งคั่งอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนากระบวนการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงาน ภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

8.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย

โดยสรุป จากหลักการแนวความคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยการทำงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการทำงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ชี้วัดตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนากระบวนการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับ



สำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

9. บริบทของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

1. ด้านกายภาพ

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 เดิมมีพื้นที่เขตเทศบาล 4.5 ตารางกิโลเมตร โดยมีสำนักงานเป็นอาคารไม้ชั้นเดียวยกพื้นสูงตั้งอยู่บนศาลาจตุรมุขในเกาะกลางบึงปลาญชัย ต่อมาปี พ.ศ. 2499 ได้สร้างสำนักงานแห่งใหม่เป็นอาคารคอนกรีตสองชั้น ตามแบบแปลนการก่อสร้างสำนักงานเทศบาลทั่วประเทศ ตั้งอยู่ที่ถนนท้าวภีบาล บนเนื้อที่ 4 ไร่เศษ ต่อมาเมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้นและชุมชนหนาแน่นมากขึ้น จึงได้ทำการขยายเขตเทศบาลออกไป เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2509 ทำให้มีพื้นที่ 11.63 ตารางกิโลเมตร (พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 23 ตอนที่ 21 วันที่ 5 มีนาคม 2509) และเพื่อพัฒนาและรองรับการบริหารและบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มเติมอีก 1 หลัง เป็นอาคารคอนกรีต 3 ชั้น ต่อเชื่อมด้านหลังของอาคารหลังเดิม ในปี พ.ศ. 2542 และในปี พ.ศ. 2553 ได้ก่อสร้างอาคารศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ เปิดให้บริการเกี่ยวกับงานการให้บริการประชาชน โดยเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2553 เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมีอาณาเขต ดังนี้

1.1 ที่ตั้งและอาณาเขตของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ทิศเหนือ

ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากริมลำห้วยเหนือฝั่งทิศเหนือบริเวณพิกัด UC 533763 ไปทางทิศตะวันออกตามริมลำห้วยเหนือฝั่งทิศเหนือ ระยะทางประมาณ 2.7 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 559762 ไปทางทิศเหนือ ระยะทางประมาณ 0.2 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 558764 ไปทางทิศตะวันออกตามแนวขนานกับริมลำห้วยเหนือ ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร สิ้นสุดที่ริมถนนเพลินจิต ฟากทิศตะวันตก ห่างจากคูเมือง ระยะทางประมาณ 0.2 กิโลเมตร บริเวณพิกัด UC 571764 รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 4.4 กิโลเมตร



ทิศใต้

ติดต่อกับตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณพิกัด UC 606724 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ระยะทางประมาณ 0.60 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 603718 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 3.8 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 570741 ไปทางทิศตะวันตก ระยะทางประมาณ 0.4 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 566741 ไปทางทิศใต้ ระยะทางประมาณ 0.4 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 567737 ไปทางทิศตะวันตก ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 557736 ไปทางทิศใต้ ตามแนวขนานถนนสายร้อยเอ็ด - จตุรพักตรพิมาน ระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 554725 ไปทางทิศตะวันตก ระยะทางประมาณ 0.4 กิโลเมตร สิ้นสุดที่บริเวณพิกัด UC 550726 รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 7.2 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก

ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง ตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากริมถนนเพลินจิต ฟากทิศตะวันตก ห่างจากคูเมือง ระยะทางประมาณ 0.2 กิโลเมตร บริเวณพิกัด UC 571764 ไปทางทิศใต้ตามเส้นขนานของคูเมือง ระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 571751 ไปทางทิศตะวันออกตามเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดิน สายร้อยเอ็ด - ยโสธร ระยะทางประมาณ 1.4 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 585752 ไปทางทิศใต้ ระยะทางประมาณ 0.4 กิโลเมตร ถึงบริเวณที่ดินโรงพยาบาลกรุงเทพจรัลเวช บริเวณพิกัด UC 585748 ไปทางทิศตะวันตกตามเส้นขนานถนนสายร้อยเอ็ด - ยโสธร ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 575748 ไปทางทิศใต้ ระยะทางประมาณ 0.4 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 575744 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวขนานกับถนนสายร้อยเอ็ด - อ่างสารถ ระยะทางประมาณ 3.5 กิโลเมตร ผ่านบริเวณพิกัด UC 590737 ผ่านบริเวณพิกัด UC 603726 สิ้นสุดที่บริเวณพิกัด UC 606724 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 8.3 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก

ติดต่อกับตำบลรอบเมือง ตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณพิกัด UC 550726 ไปทางทิศเหนือตามเส้นขนานกับถนนสายร้อยเอ็ด - จตุรพักตรพิมาน ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 553736 ไปทางทิศตะวันตก ระยะทางประมาณ 0.7 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 548735 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 0.7 กิโลเมตร ถึงริมถนนสายร้อยเอ็ด - วาปีปทุม ฟากทิศตะวันตก มุมทางแยกไปเหล่าสมบูรณ์ บริเวณพิกัด UC 546743 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ



ระยะทางประมาณ 0.8 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด UC 543751 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ตามแนวขนานถนนสายร้อยเอ็ด – มหาสารคาม ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ถึงริมลำห้วยเหนือ ฝั่งทิศตะวันตก บริเวณพิกัด UC 532757 ไปทางทิศเหนือตามลำห้วยเหนือ ฝั่งทิศตะวันตก ระยะทางประมาณ 0.9 กิโลเมตร ผ่านบริเวณพิกัด UC 533758 สิ้นสุดที่ริมลำห้วยเหนือฝั่งทิศตะวันตก บริเวณพิกัด UC 533763 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 5.6 กิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศมีลักษณะเป็นที่ราบสูง ตั้งอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 57.6% เป็นพื้นที่ตั้งสถานที่หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ร้านค้า/ร้านอาหาร/สถานบันเทิง 9.9 % และมีพื้นที่ส่วนอื่น 32.5 % เช่น พื้นที่คูคลอง หนองน้ำ สาธารณะ พื้นที่ว่างเปล่า เป็นต้น

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

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

ฤดูกาลประกอบด้วย 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน : เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงเดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน : เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมไปจนถึงเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว : เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมไปจนถึงเดือนกุมภาพันธ์

1.4 การใช้ประโยชน์ที่ดิน

การกระจายตัวของการใช้ที่ดิน ในเขตผังเมืองรวมจังหวัดร้อยเอ็ด โดยเฉพาะในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ในปัจจุบันการใช้ที่ดินเกือบทุกประเภทกระจายปะปนกันอยู่ในย่านที่พักอาศัยย่านพาณิชยกรรมเก่าและบริเวณสถานที่ราชการ รวมกันอยู่อย่างหนาแน่นรอบ ๆ บึงปลาชัย โดยย่านพาณิชยกรรมเก่าจะรวมกลุ่มกันอยู่ตามถนนผดุงพานิช ถนนหายไธสงและถนนเกิดวรามิตร พาณิชยกรรมได้ขยายตัวไปบริเวณด้านใต้ ตามถนนราชการดำเนิน ถนนเทวภิบาล ถนนเพลินจิต จนถึงสุดเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ย่านที่อยู่อาศัยค่อนข้างหนาแน่นมาก อยู่บริเวณรอบ ๆ ย่านพาณิชยกรรม ถนนผดุงพานิช ถนนกองพล 10 ถนนสุริยเดชบำรุง และบริเวณวัดกลางมิ่งเมือง ส่วนพื้นที่อยู่อาศัยหนาแน่นน้อยกระจายอยู่ทั่วไปปะปนกับวัดและโรงเรียน ซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วพื้นที่เขตผังเมืองรวม

บริเวณสถานที่ราชการ รวมกลุ่มอยู่บริเวณตอนใต้ของบึงปลาชัย บริเวณถนนเทวภิบาล ถนนสุริยเดชบำรุง อาทิ ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ว่าการอำเภอ



เมืองร้อยเอ็ด สำนักงานประกันสังคมจังหวัดร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด สำนักงานสรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ส่วนโรงพยาบาลและเรือนจำอยู่บริเวณด้านใต้ของเมือง

นอกจากนี้ยังมีอาคารธุรกิจและอาคารบริการชุมชน เช่น อาคารพาณิชย์ บังกะโล ร้านอาหาร กระจายตัวอยู่ตามแนวรอบบึงปลาญชัย สองข้างถนนหายโศรกและถนนคชพลาญกุด

จากการพิจารณาโครงสร้างถนน เส้นทางคมนาคม พื้นที่รองรับการกระจายตัวของอาคารประเภทต่าง ๆ แนวโน้มมีการขยายตัวของชุมชนในอนาคตคาดว่าจะขยายตัวตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 ตอนเลียงเมืองและบริเวณด้านทิศใต้ของชุมชน ซึ่งการขยายตัวของการใช้ที่ดิน คาดว่าจะเป็นไปตามประเภทการใช้ที่ดินตามที่กฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมเมืองร้อยเอ็ด พ.ศ. 2549 ได้กำหนดไว้

การใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พ.ศ. 2559 (พื้นที่ 11.63 ตารางกิโลเมตร)

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

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำ : แหล่งน้ำในพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้แก่

- บึงปลาญชัย มีพื้นที่ 65 ไร่ พื้นที่กักเก็บน้ำ 400,000 ลูกบาศก์เมตร
- คลองคูเมือง มีพื้นที่ 14 ไร่ พื้นที่กักเก็บน้ำ 56,000 ลูกบาศก์เมตร
- สระแก้ว มีพื้นที่ 9.2 ไร่ พื้นที่กักเก็บน้ำ 21,000 ลูกบาศก์เมตร
- สระฮ้าง มีพื้นที่ 9.2 ไร่ พื้นที่กักเก็บน้ำ 22,154 ลูกบาศก์เมตร



1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ประชาชนชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบและส่วนราชการก็จะมีการปลูกต้นไม้ชนิด เพราะเป็นต้นไม้ประจำจังหวัด

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้จัดตั้งชุมชนในเขตเทศบาล มีทั้งหมด 20 ชุมชน แต่ละชุมชน มีประธานชุมชนซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชน 20 คน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี โดยเฉพาะ การคัดเลือกประธานชุมชน/ประธาน อสม./ประธานชมรมต่าง ๆ การแก้ไขปัญหาของเทศบาลคือ ขอความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานเทศบาลทราบ การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกี่ยวกับข้อกฎหมายของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ให้ประชาชนได้รับทราบ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเทศบาลก็ได้พยายามแก้ไข โดยเริ่มจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกชุมชนในเขตเทศบาล ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล จากผลการประชุมทุกครั้งที่เทศบาลจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้เทศบาลดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล นอกจากนี้ เทศบาลได้จัดโครงการอบรมศึกษาดูงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล อสม. และกรรมการชุมชน โครงการอื่นๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาเทศบาลให้เจริญเท่าเทียมกับเทศบาลอื่น ๆ และเทศบาลมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้องระงับไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงานเทศบาลจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ โดยเทศบาลแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

2.1 เขตการปกครอง

เดิมมีพื้นที่เขตเทศบาล 4.5 ตารางกิโลเมตร โดยมีสำนักงานเป็นอาคารไม้ชั้นเดียวยกพื้นสูงตั้งอยู่บนศาลาจัตุรมุขในเกาะกลางบึงปลาอุชัย ต่อมาปี พ.ศ. 2499 ได้สร้างสำนักงานแห่งใหม่เป็นอาคารคอนกรีตสองชั้น ตามแบบแปลนการก่อสร้างสำนักงานเทศบาลทั่วประเทศ ตั้งอยู่ที่ถนนเทวภิบาลบนเนื้อที่ 4 ไร่เศษ ต่อมาเมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้นและชุมชนหนาแน่นมากขึ้น จึงได้ทำการขยายเขตเทศบาลออกไปเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2509 ทำให้มีพื้นที่ 11.63 ตารางกิโลเมตร (พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 23 ตอนที่



21 วันที่ 5 มีนาคม 2509) และเพื่อพัฒนาและรองรับการบริหารและบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มเติมอีก 1 หลัง เป็นอาคารคอนกรีต 3 ชั้น ต่อเชื่อมด้านหลังของอาคารหลังเดิม ในปี พ.ศ. 2542 และในปี พ.ศ. 2553 ได้ก่อสร้างอาคารศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ เปิดให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2553

อาณาเขตของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง ตำบลรอบเมือง

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลรอบเมือง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลรอบเมือง ตำบลดงลาน

เมืองร้อยเอ็ดจัดเป็นเมืองชุมทางที่สำคัญแห่งหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากมีทำเลที่ตั้งอยู่เกือบกึ่งกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงทำให้มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับจังหวัดต่าง ๆ ภายในภาคค่อนข้างมากและสะดวก ซึ่งส่งผลให้เมืองร้อยเอ็ดมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทางด้านการค้าพาณิชย์และบริการค่อนข้างสูง ทั้งอาคารพาณิชย์ ศูนย์บริการร้านอาหาร และสถานบริการต่างๆ โดยส่วนใหญ่จะกระจายตัวไปตามเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมต่อกับจังหวัดอื่น ๆ เช่น เส้นทางไปจังหวัดมหาสารคาม และเส้นทางไปจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นต้น

2.2 การเลือกตั้ง

สภาพปัจจุบันของชุมชนเมืองร้อยเอ็ดทางด้านกายภาพ พบว่าชุมชนเมืองร้อยเอ็ดเป็นเมืองเก่าที่เคยรุ่งเรืองในอดีตยังคงมีคูเมืองและกำแพงเมืองบางส่วนเหลืออยู่ แสดงให้เห็นถึงลักษณะพื้นที่ของชุมชนเมืองเก่าค่อนข้างเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส ล้อมรอบด้วยคูเมืองและกำแพงเมือง มีบึงพลาญชัยเป็นสัญลักษณ์ของจังหวัด ตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ชุมชนในอดีตได้เกาะกลุ่มตามแนวถนนด้านเขตคูเมือง บริเวณด้านเหนือและด้านตะวันออกของบึงพลาญชัยตามแนวถนนผดุงพานิช ถนนหายโศรก และถนนดำรงราษฎร์วิถี ปัจจุบันชุมชนได้ขยายไปในบริเวณด้านใต้ และด้านตะวันออกของ บึงพลาญชัยตามถนนเทวภิบาล ถนนประชาธิปไตย และถนนปัทมานนถ์ และได้ขยายตัวออกมานอกบริเวณคูเมืองและนอกเขตเทศบาลทุกด้าน ตามแนวถนนที่แยกออกจากบริเวณชุมชนเมือง ด้านทิศใต้จรดถนนเลียงเมือง ส่วนพื้นที่บริเวณรอบ ๆ ชุมชนส่วนใหญ่ยังเป็นพื้นที่เกษตรกรรม พื้นที่ด้านตะวันตกเฉียงเหนือเป็นพื้นที่เขตทหาร ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด มี 20 ชุมชน แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 3 เขต ดังนี้



เขตที่ 1 ประกอบด้วย

จำนวน 6 ชุมชน

1. ชุมชนวัดป่าเรไร
3. ชุมชนวัดคู้ม
5. ชุมชนวัดเหนือ

2. ชุมชนท่านคร
4. ชุมชนวัดบึง
6. ชุมชนศิริมงคล

เขตที่ 2 ประกอบด้วย

จำนวน 8 ชุมชน

1. ชุมชนพระอารามหลวง
3. ชุมชนรอบเมือง
5. ชุมชนวัดเวฬุวัน
7. ชุมชนศรีอุดม

2. ชุมชนหนองหญ้าม้า
4. ชุมชนทุ่งเจริญ
6. ชุมชนพิพิธภัณฑ
8. ชุมชนมั่นคงพัฒนา

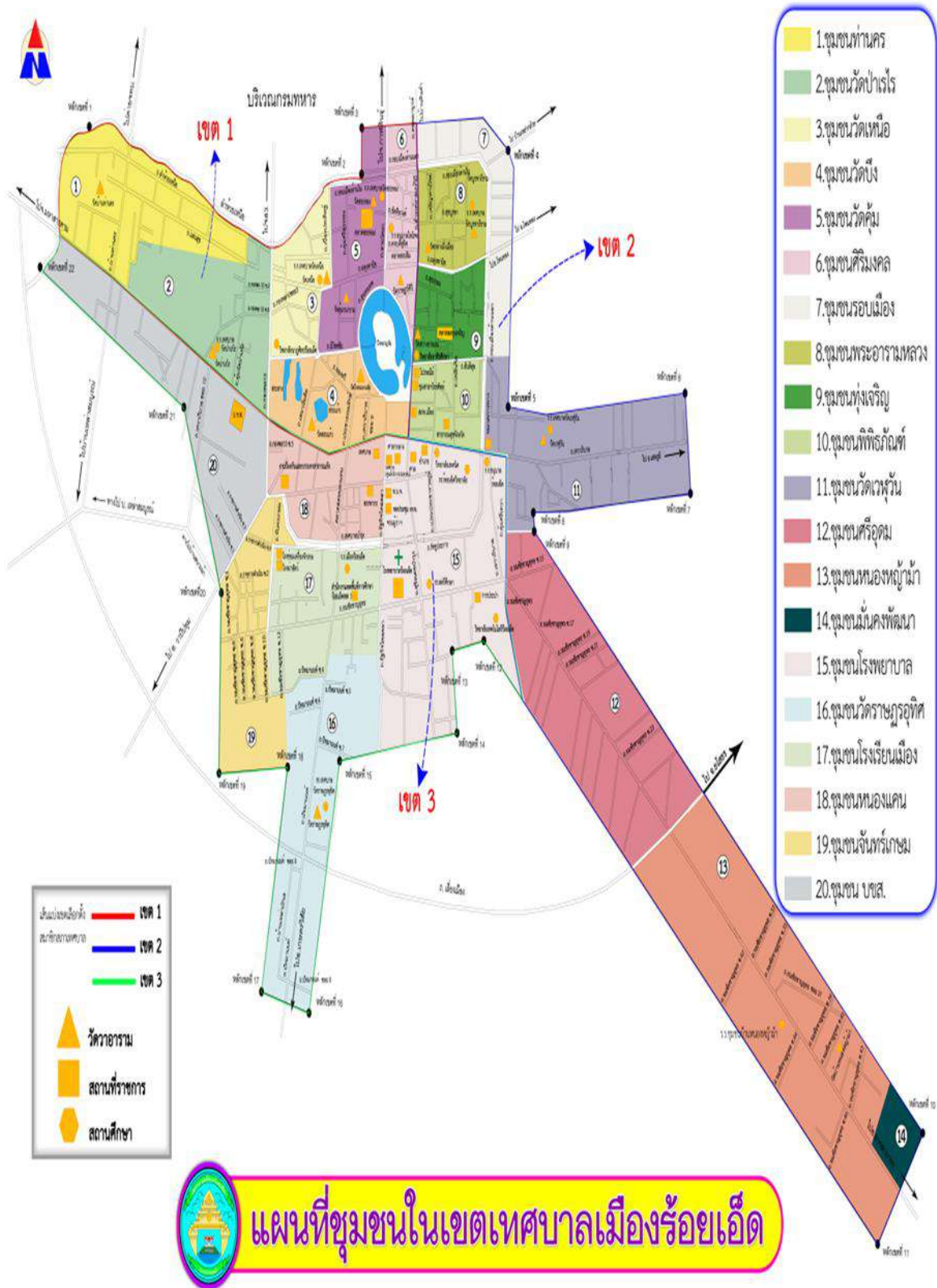
เขตที่ 3 ประกอบด้วย

จำนวน 6 ชุมชน

1. ชุมชน บ.ข.ส.
3. ชุมชนหนองแคน
5. ชุมชนจันทร์เกษม

2. ชุมชนโรงเรียนเมือง
4. ชุมชนวัดราษฎร์อุทิศ
6. ชุมชนโรงพยาบาล





3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางแสดงจำนวนประชากร ความหนาแน่นของประชากร

อัตราการเกิด อัตราการตาย การย้ายเข้า การย้ายออก ในเขตเทศบาล (ปี 2557 – 2561)

พ.ศ.	จำนวนประชากร			จำนวน ครัวเรือน	พื้นที่ (กม ²)	อัตรา การเกิด	อัตรา การตาย	อัตราการ ย้ายเข้า	อัตราการ ย้ายออก	ความ หนาแน่น (คน/กม ²)
	ชาย	หญิง	รวม							
2557	16,725	18,494	35,219	16,686	11.63	5,818	1,938	3,000	8,251	3,028
2558	16,873	35,563	35,747	15,747	11.63	16,020	627	1,301	2,454	3,058
2559	16,914	18,777	35,691	16,251	11.63	1,722	644	1,244	2,492	3,069
2560	16,864	18,807	35,671	16,259	11.63	5,670	2,021	2,587	7,816	3,067
2561	16,906	18,914	35,860	16,380	11.63	5,326	1,973	2,773	7,727	3,083

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากรที่กำหนดตามช่วงวัย

ช่วงอายุประชากร	จำนวน (คน)		รวม
	เพศชาย	เพศหญิง	
น้อยกว่า 1 ปี	213	193	406
1 ปีเต็ม – 2 ปี	398	351	749
3 ปีเต็ม – 5 ปี	763	773	1,536
6 ปีเต็ม – 11 ปี	2,240	2,150	4,390
12 ปีเต็ม – 14 ปี	1,157	1,059	2,216
15 ปีเต็ม – 17 ปี	934	870	1,804
18 ปีเต็ม – 49 ปี	6,896	8,072	14,968
50 ปีเต็ม – 60 ปี	2,097	2,611	4,708
มากกว่า 61 ปี เพิ่มขึ้นไป	2,309	3,057	5,366
รวม	17,007	19,136	36,143



4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้จัดตั้งโรงเรียนในสังกัด จำนวน 8 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

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

เปิดการสอนตาม พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีสำนักการศึกษาเป็นหน่วยกำกับดูแล

ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เป็นศูนย์รวมด้านการศึกษาทุกระดับ แบ่งสถานศึกษาออกตามลักษณะการจัดขององค์กรภาครัฐ และเอกชน ได้ดังนี้

1. สถานศึกษาสังกัดองค์กรภาครัฐ มีดังนี้

1.1 สังกัดกระทรวงมหาดไทย (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ซึ่งมีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดรับผิดชอบจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้จัดการศึกษาแบ่งเป็น 5 ระดับคือ

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับก่อนวัยเรียน จำนวน 2 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด และ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองหญ้าม้า
- สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับชั้นอนุบาลถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนเทศบาลหนองหญ้าม้า
- สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนเทศบาลวัดสระทอง
- สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับชั้นอนุบาลถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 2 โรงเรียน คือ โรงเรียนเทศบาลวัดเวฬุวัน และโรงเรียนเทศบาลวัดป่าเรไร



- สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับชั้นอนุบาลถึงระดับประถมศึกษา จำนวน 4 โรงเรียน คือ โรงเรียนเทศบาลวัดบูรพาภิราม โรงเรียนเทศบาลวัดเหนือ โรงเรียนเทศบาลวัดราษฎร์ และโรงเรียนอนุบาลเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

- สถานศึกษาที่จัดการศึกษาสำหรับเด็กพิเศษ (เด็กพิการเรียนร่วม) จำนวน 2 แห่ง คือ โรงเรียนเทศบาลวัดป่าไร่และโรงเรียนเทศบาลวัดเวฬุวัน

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

1.2 สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งออกเป็น 6 ระดับ

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับชั้นอนุบาลถึงระดับประถมศึกษา จำนวน 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนอนุบาลร้อยเอ็ด

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับชั้นอนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนเมืองร้อยเอ็ด

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 2 โรงเรียน คือ โรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย และโรงเรียนสตรีศึกษา

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษา จำนวน 3 แห่ง คือ วิทยาลัยอาชีวศึกษาร้อยเอ็ด วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด และวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด

- สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ วิทยาลัยนาฏศิลป์ร้อยเอ็ด

- นอกจากนี้ยังมีศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยและการศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง คือ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สังกัดกรมศาสนากระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเหนือ

2. สถานศึกษาสังกัดภาคเอกชน มีดังนี้

2.1 ศูนย์รับเลี้ยงเด็ก มี 6 แห่ง คือ โรงพยาบาลร้อยเอ็ด-ธนบุรี ร้อยเอ็ดพยาบาล ศูนย์รับเลี้ยงเด็กทวิวัฒน์ ศูนย์รับเลี้ยงเด็กมณเฑียร บ้านอุ่นรัก ชูพรัตน์

2.2 สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับก่อนปฐมวัย มี 2 แห่ง คือ โรงเรียน ข.วิทยา และโรงเรียนศรีศิลป์วิทยาลัย

2.3 สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับก่อนปฐมวัย ถึง ระดับประถมศึกษา มี 1 แห่ง คือ โรงเรียนอนุบาลไพโรจน์



2.4 สถานศึกษาจัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ มี 1 แห่ง คือวิทยาลัยเทคโนโลยีร้อยเอ็ด

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

2.6 โรงเรียนสอนภาษา คือ รร.สอนภาษานานาชาติ โรงเรียน I Can Read โรงเรียนเคมบริดจ์

4.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ เทศบาลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 5 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูเด็กตรงตามเกณฑ์มาตรฐานและไม่ตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ ประชากรส่วนหนึ่งไม่ได้รับการตรวจสุขภาพจากเทศบาล ปัญหาเหล่านี้เทศบาลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

- สถานบริการสาธารณสุข ประกอบด้วย

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



สถิติผู้รับบริการที่พบโรคระบาดวิทยาในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557 – 2561

โรค/กลุ่มอาการ	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
	จำนวน/ราย	จำนวน/ราย	จำนวน/ราย	จำนวน/ราย	จำนวน/ราย
ไข้เลือดออก	100	203	18	78	80
อุจจาระร่วงอย่างแรง	560	-	-	-	-
เลปโตสไปโรซิส	-	3	-	-	-
มือ,เท้า,ปาก	3	6	10	9	10

การจัดบริการหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2557 – 2561

ปี พ.ศ.	จำนวนครั้งที่ออกหน่วย	จำนวนผู้รับบริการ	ค่าเวชภัณฑ์ที่ให้บริการ
2557	17	2,454 คน	35,000 บาท
2558	17	2,645 คน	35,000 บาท
2559	17	2,573 คน	35,000 บาท
2560	12	2,450 คน	35,000 บาท
2561	12	2,335 คน	35,000 บาท

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่ามีบางครัวเรือนในเขตเทศบาลที่ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุอาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก ก่อสร้างหอณาฬิกาบอกเวลาและลูกศรบอกทาง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจาก ตำรวจ ผู้นำ อบพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่



มีการร่วมมือกันหลายฝ่ายเป็นสิ่งที่ทางเทศบาลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในชุมชนของเทศบาล จากการที่ทางสถานีตำรวจร้อยเอ็ด ได้แจ้งให้กับเทศบาลทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำชุมชน ประชาชน หน่วยงานของเทศบาลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาของเทศบาลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอ จังหวัด หรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. โครงการการช่วยเหลือผู้ประสบภัย
5. โครงการด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัว
6. โครงการสวัสดิภาพประชากรอาวุโส
7. โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
8. โครงการพัฒนาและควบคุมการฉาปนกิจสงเคราะห์
9. โครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
10. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน
11. กิจกรรมการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่กรณีผู้ป่วยติดเตียง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 สภาพโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน

สภาพพื้นที่การจราจร/ไฟฟ้าสาธารณะ

1. มีการจัดระบบการเดินรถโดยใช้วงเวียน จำนวน 3 จุด
2. การจัดระบบการเดินรถบนถนนแบบทางเดียว (One Way) จำนวน 5 เส้นทาง คือ



- 1) ถนนสุนทรเทพ
- 2) ถนนผดุงพานิช
- 3) ถนนคหบดีอุทิศ
- 4) ถนนราษฎร์อุทิศ
- 5) ซอยข้างตลาดทุ่งเจริญด้านทิศเหนือและด้านทิศตะวันออก
3. ไฟสัญญาณจราจรอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล มีจำนวน 11 จุด
4. ไฟสัญญาณจราจรที่รับถ่ายโอนจากกรมทางหลวง มีจำนวน 7 จุด
5. ไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล มีจำนวน 2,500 ชุดและไฟฟ้าตามอาคารสำนักงาน โรงเรียน สถานที่ราชการต่าง ๆ ที่สังกัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ไฟฟ้าสาธารณะ ที่פקผู้โดยสารรวมถึงตลาดสด ทั้ง 3 แห่ง
6. ไฟฟ้าแสงสว่างที่รับถ่ายโอนจากกรมทางหลวง มีจำนวน 469 ชุด

5.2 เส้นทางคมนาคมในเขตเทศบาล

ประเภทถนน	จำนวน เส้นทาง (สาย)	ระยะทาง (กิโลเมตร)	สภาพถนน	
			ใช้ได้ (สาย)	ชำรุด (สาย)
คอนกรีตเสริมเหล็ก (คสล.)	200	52.767	200	-
แอสฟัลต์ติก (ถนนเทศบาล)	31	12.720	31	-
แอสฟัลต์ติก (ถนนถ่ายโอนจากกรมทางหลวง)/รับถ่ายโอน	7	11.72	7	-
ลูกรัง, หินคลุก, ดิน	29	3.006	29	-
รวม	267	80.205	267	-

5.3 การไฟฟ้า

ปัจจุบันในเขตเทศบาลมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหากับชุมชน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้า : ข้อมูลไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด ข้อมูลการบริการไฟฟ้า

ปี พ.ศ.	ประเภทที่อยู่อาศัย	สถานธุรกิจและ อุตสาหกรรม	สถานที่ราชการและ สาธารณะ	อื่นๆ	จำนวนผู้ใช้ (ราย)
	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (หน่วย)	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (หน่วย)	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (หน่วย)	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (หน่วย)	
2560	364,461,641.28	367,884,374.69	48,851,535.49	29,240,361.30	348,756
2561	371,069,923.45	358,109,606.23	46,059,829.41	23,854,131	356,286

5.4 การประปา

การประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซนต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี แต่ปัญหาคือ น้ำไม่ไหล มีข้อร้องเรียนเรื่อง น้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง น้ำเป็นตะกอน สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการแตก ชำรุด การแก้ปัญหาคือเทศบาลยังรับบริการเรื่องร้องเรียนเรื่องน้ำประปา และเทศบาลแจ้งการประปา ดำเนินการแก้ไข เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

การประปาส่วนภูมิภาค การประปา : ข้อมูลประปาในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด ข้อมูลผู้ใช้น้ำประปา

ประเภท	ข้อมูลการใช้น้ำประปา	พ.ศ.2560	พ.ศ.2561
ประเภทที่อยู่อาศัย	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	3,536,136	565,501
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	18,136	18,178
ประเภทราชการ	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	876,154	164,030
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1,335	1,337
ประเภทธุรกิจขนาดเล็ก	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	1,425,026	264,531
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	5,028	5,099
ประเภทรัฐวิสาหกิจ	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	37,896	8,089
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	52	54
ประเภทธุรกิจขนาดใหญ่	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	756,271	129,955
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	656	664
ประเภทอุตสาหกรรม	ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.)	189,791	35,521
	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	98	120



5.5 โทรศัพท์

1. โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่
2. โทรศัพท์ส่วนบุคคล
3. ชุมสายโทรศัพท์จำนวน 1 ชุมสาย
4. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง

5.6 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

1. มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์
2. มีท่ารถขนส่งนครชัย สหพันธ์ทัวร์ ฯลฯ ให้บริการทุกๆ ชั่วโมง และทุกวัน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด สุกร โค กระบือ ฯลฯ

6.2 การบริการ

สถานประกอบการตามเทศบัญญัติเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

1. สถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
จำนวน 133 ประเภท 276 แห่ง
2. สถานที่จำหน่ายและสถานที่สะสมอาหาร
 - พื้นที่มากกว่า 200 ตารางเมตร จำนวน 23 แห่ง
 - พื้นที่น้อยกว่า 200 ตารางเมตร จำนวน 354 แห่ง
3. สถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประเภทแต่งผม จำนวน 62 แห่ง
4. การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ จำนวน 199 แห่ง
5. ตลาดเทศบาล จำนวน 3 แห่ง
6. โรงแรม
7. ร้านอาหาร จำนวน 4 แห่ง
8. สถานีขนส่ง จำนวน - แห่ง (ท่ารถ 1 แห่ง)
9. ร้านเกมส์ จำนวน 13 แห่ง



6.3 การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

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

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

ส่วนที่ 1 ตั้งอยู่ตรงข้ามศาลากลางจังหวัด เป็นที่ตั้งหอนาฬิกาและศาลาจัตุรมุขอันเป็นสัญลักษณ์แห่งสถานที่เสด็จพระราชดำเนินมาทรงปฏิบัติพระราชกรณียกิจ เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ราษฎร จังหวัดร้อยเอ็ด เสด็จพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสสมหามงคล เสด็จพระชนมพรรษา 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550

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

ส่วนที่ 3 เรียกว่า บึงน้อย เป็นที่ตั้งสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ เป็นแหล่งรวบรวมและอนุรักษ์พันธุ์สัตว์น้ำพื้นเมือง

3. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลบนถนนเพลินจิต เป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่จัดตั้งขึ้นตามโครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติประจำเมือง เป็นสถานที่จัดแสดงและรวบรวมเรื่องราวความรู้ทุกด้านของจังหวัด เดิมทีเดียวนั้นพิพิธภัณฑ์แห่งชาติร้อยเอ็ดจัดตั้งขึ้นตามดำริของท่านศาสตราจารย์ ดร.ก่อ สวัสดิพานิชย์ ในอันที่จะเป็นพิพิธภัณฑ์ศิลปหัตถกรรมอีสาน โดยเฉพาะผ้าไหมและ ผ้าพื้นเมือง ต่อมาเมื่อกรมศิลปากรมีนโยบายในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติประจำเมือง จึงได้ทำการปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหาในการจัดแสดงให้ครอบคลุมข้อมูล



ของจังหวัดทุกด้าน ทั้งด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ทรัพยากรธรณี โบราณคดี บุคคลสำคัญวิถีชีวิต ประเพณีและศิลปหัตถกรรม ได้รับการประกาศว่า เป็นพิพิธภัณฑ์ประจำเมืองแห่งแรกของประเทศ

4. สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลบนถนนสุนทรเทพข้างวัดบึง พระลานชัย มีพื้นที่ประมาณ 2 ไร่ เป็นโครงการที่กรมประมง ได้จัดทำขึ้นตามนโยบายของ ฯพณฯ อนุรักษ์ จุริมาศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ เป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับทรัพยากรของสัตว์น้ำของท้องถิ่นให้แก่เยาวชน นักเรียน นักศึกษา และประชาชน

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

6. คลองคูเมือง ลักษณะเป็นคลองขนาดกว้างโดยเฉลี่ย 15 – 25 เมตร พร้อมคูดินโดยรอบเมืองมีความยาวทั้งสิ้นประมาณ 6,000 เมตร ขุดขึ้นมาตั้งแต่สมัยโบราณ เพื่อป้องกันการโจมตีของศัตรู ซึ่งถือเป็นแหล่งโบราณสถานคู่บ้านคูเมือง และขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถานแห่งชาติ

6.4 ข้อมูลด้านกีฬา นันทนาการและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด มีสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่สำหรับเล่นกีฬา นันทนาการและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจหลายแห่ง ดังนี้

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



ห้องสมุดประชาชน	จำนวน 1 แห่ง
สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ	จำนวน 1 แห่ง
และศูนย์พัฒนาสมรรถภาพทางกาย	จำนวน 5 แห่ง

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมีสวนสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 2 แห่ง คือ สวนสาธารณะสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์และสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา

6.5 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ข้อมูลสถานประกอบการในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปี พ.ศ. 2561

1. ธนาคาร	จำนวน 15 แห่ง
2. โรงภาพยนตร์	จำนวน 2 แห่ง
3. โรงแรม	จำนวน 15 แห่ง
4. สถานอาบอบนวด	จำนวน 1 แห่ง
5. สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน 7 แห่ง
6. สถานธนาบาล	
- เทศบาล	จำนวน 1 แห่ง
- เอกชน	จำนวน 2 แห่ง
7. ห้างสรรพสินค้า	จำนวน 3 แห่ง
8. สถานีบริการแก๊ส	จำนวน 3 แห่ง
9. ร้านทอง	จำนวน 31 แห่ง
10. ศูนย์การค้า	จำนวน 3 แห่ง
11. สถานีขนส่ง	จำนวน 2 แห่ง
12. ตัวแทนบริษัทประกันภัย	จำนวน 10 แห่ง
13. บริษัทประกันวินาศภัย	จำนวน 14 แห่ง

กลุ่มอาชีพ มีกลุ่มอาชีพภายในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 5 กลุ่ม

1. กลุ่มอาชีพตัดเย็บ เย็บเสื้อผ้า	ชุมชนหนองแคน
2. กลุ่มอาชีพพรหมเช็ดเท้า	ชุมชนวัดป่าเรไร
3. กลุ่มอาชีพทำหมวกจากยางพารา	ชุมชนโรงพยาบาล
4. กลุ่มอาชีพฝ้ายมงคล	ชุมชนมั่นคงพัฒนา
5. กลุ่มอาชีพฝ้ายมงคล	ชุมชนวัดป่าเรไร



7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

การนับถือศาสนา ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 36,143 คน 90% นับถือศาสนาพุทธ อีก 10% นับถือศาสนาอื่น ๆ เช่น ศาสนาอิสลาม ศาสนาคริสต์ เป็นต้น

7.2 งานประเพณีและงานเทศกาลท้องถิ่นที่สำคัญ

1. งานประเพณีบุญผะเหวด (บุญมหาชาติ) จัดขึ้นในวันศุกร์ เสาร์และอาทิตย์แรกของเดือนมีนาคมของทุกปี
2. งานประเพณีสงกรานต์ จัดขึ้นในวันที่ 13 – 15 เมษายน ของทุกปี
3. งานเลี้ยงสักการะเจ้าพ่อมหศักดิ์นาค จัดขึ้นในพุทธแรก เดือน 6 ของทุกปี
4. งานเลี้ยงสักการะเจ้าพ่อหลักเมือง จัดขึ้นในพุทธแรก เดือน 7 ของทุกปี
5. งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา จัดขึ้นในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 8 ของทุกปี (จัดขึ้นก่อนวันเข้าพรรษา 1 วัน)
6. งานประเพณีออกพรรษการจัดขึ้นในแรม 14 ค่ำ เดือน 11 ของทุกปี (จัดขึ้นก่อนวันออกพรรษา 1 วัน)
7. งานกฐินร้อยเอ็ดร่วมใจ จัดขึ้นในวันเสาร์ที่ 3 หลังงานประเพณีออกพรรษา
8. งานประเพณี “สมมาน้ำ คั้นพัง เลี้ยงประทีป” จัดขึ้นในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ของทุกปี

วัดในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้แก่

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



7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ สาธิตวิธีการแกะสลักเทียนพรรษา และเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน ฯลฯ ภาษาถิ่น ภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่ และมีศูนย์จำหน่ายสินค้า OTOP

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

สภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับก่อสร้างเป็นที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ หมู่บ้านจัดสรร ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือเพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา เทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการถนนปลอดขยะ ส่วนถนนบางสายเทศบาลก็จัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ เทศบาลได้รับรางวัลอาเซียน ด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ครั้งที่ 3 ประจำปี 2557 (เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2557) ณ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารศาสตร์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างใน



รายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

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

สุธีรา ตะริโย. (2545). ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ อันดับสองคือความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ

- ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง คือกริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการด้านความสุภาพในการให้บริการรองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการการแต่งกายของผู้ให้บริการ และการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม



- ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง ความสอดคล้องของการบริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการ อันดับสองคือการปฏิบัติของศูนย์หลังได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้าน และรายด้านทั้ง 10 ด้านทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการและด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวมส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสันต์ เตชะพอง (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลหางดง และเพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไข เพื่อให้การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงมีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากรภาพ และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน



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

ประภัศร อะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกัน ทั้ง 3 ตัวแปร

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

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



คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับ พอใจโดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ เป็นประชาชนที่อาศัย และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ทั้งหมด 35,860 คน (ที่มาข้อมูล : จากข้อมูลรายงานสถิติเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พ.ศ. 2561)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ที่เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ทั้งหมด 35,860 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน อธิรุฒิ เอกะกุล, 2543) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แต่เนื่องจากคณะผู้วิจัยและคณะกรรมการติดตามประเมินผล เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ต้องการให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้นและเป็นตัวแทนประชากรที่ดีของการประเมินโครงการ จึงดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเป็น 450 คน (โครงการละ 150 คน) แบบสอบถามโครงการละ 150 ชุด

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

โครงการที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานในด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

โครงการที่ 2 โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ใช้สัญจรทางเท้า

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานในด้านข้อมูลการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ ด้านการบำรุงรักษา ด้านคุณภาพทางเท้า ด้านการจัดการการก่อสร้างทางเท้า ด้านความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

โครงการที่ 3 โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ โครงการที่ 1 จำนวน 26 ข้อ โครงการที่ 2 จำนวน 25 ข้อ และโครงการที่ 3 จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

โครงการที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง
องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ



โครงการที่ 2 โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม
(ระยะที่ 1)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ
ระยะเวลาที่ใช้สัญจรทางเท้า

โครงการที่ 3 โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนัkd้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ
2564

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนิน
โครงการต่าง ๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close - ended Questionnaire) โดย
การให้คะแนนความพึงพอใจจากคะแนนเต็ม 10 คะแนน และแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5
ระดับ จากคะแนนความพึงพอใจที่ได้ ดังนี้

คะแนน 0.00 - 2.00	เท่ากับ ความพึงพอใจ ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด
คะแนน 2.01 - 4.00	เท่ากับ ความพึงพอใจ ระดับ 2 หมายถึง น้อย
คะแนน 4.01 - 6.00	เท่ากับ ความพึงพอใจ ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง
คะแนน 6.01 - 8.00	เท่ากับ ความพึงพอใจ ระดับ 4 หมายถึง มาก
คะแนน 8.01 - 10.00	เท่ากับ ความพึงพอใจ ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินโครงการต่างๆ
ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended Questionnaire)

3.4 กระบวนการประเมินผล

3.4.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.4.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)



3.4.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดตอบแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

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

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

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

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

เมื่อ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต



n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

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

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

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

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

3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.8.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

3.8.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้



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

3.8.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.9 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 450 คน โครงการละ 150 คน (จำนวน 3 โครงการ) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจและประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 3 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ

1. โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น
 2. โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)
 3. โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564
- ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ 3 งานบริการ คือ

- 1) โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น
- 2) โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)
- 3) โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามลักษณะงานบริการ
3 งาน

งานบริการที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	59	39.33
หญิง	91	60.67
รวม	150	100.00
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	4	2.67
31 - 40 ปี	18	12.00
41 - 50 ปี	71	47.33
51 - 60 ปี	51	34.00
61 ปีขึ้นไป	6	4.00
รวม	150	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	52	34.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	16.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย	41	27.33
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวส.)	17	11.33
ปริญญาตรี	10	6.67
ปริญญาตรีโทหรือสูงกว่า	3	2.00
รวม	150	100.00



ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) อาชีพ		
แม่บ้าน	18	12.00
เกษตรกร	41	27.33
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	62	41.33
รับราชการ/ พนักงานของรัฐ	11	7.33
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	2.00
พนักงานบริษัทเอกชน	6	4.00
อื่น ๆ (ระบุ).....รับจ้างทั่วไป.....	9	6.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.67) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 47.33) รองลงมาคืออายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 34.00) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 34.67) รองลงมาคือมัธยมศึกษา (ร้อยละ 27.33) และมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย (ร้อยละ 41.33) รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 27.33)



2. ระดับความพึงพอใจโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วน
ตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
ให้ความช่วยเหลือ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ				
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสุภาพ เหมาะสมกับผู้ขอรับการช่วยเหลือ	93.49	4.67	.50	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	94.48	4.72	.44	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมในการให้ ความช่วยเหลือ	93.85	4.69	.48	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเสมอ ภาคเท่าเทียมในการให้ความช่วยเหลือ ไม่เลือกปฏิบัติ	93.83	4.69	.46	มากที่สุด
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ในการให้ความช่วยเหลือ	93.54	4.68	.49	มากที่สุด
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการให้ความช่วยเหลือ	93.59	4.68	.50	มากที่สุด
โดยรวม	93.80	4.69	0.48	มากที่สุด



จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.80 ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.48 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = .44) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.85 ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = .48) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน



2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
2.1 กำหนดได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ	93.71	4.69	.49	มากที่สุด
2.2 ให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็วทันทั่วทั้งที่และมีประสิทธิภาพ	93.43	4.67	.51	มากที่สุด
2.3 ให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็นเหมาะสมกับความเสียหาย	93.83	4.69	.45	มากที่สุด
2.4 ให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ถูกต้องและเป็นธรรม	92.80	4.64	.51	มากที่สุด
2.5 ให้ความช่วยเหลือด้วยความเสมอภาค	93.07	4.65	.50	มากที่สุด
2.6 ความปลอดภัยในการให้ความช่วยเหลือ	93.78	4.69	.48	มากที่สุด
2.7 โปร่งใสและตรวจสอบได้	93.64	4.68	.49	มากที่สุด
โดยรวม	93.47	4.67	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.47 ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = .49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น เหมาะสมกับความเสียหาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.83 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .45) รองลงมาคือ ด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ถูกต้องและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.80 ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = .51) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน



ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร				
3.1 มีความหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	93.80	4.69	.46	มากที่สุด
3.2 หนังสือราชการ/หนังสือเวียนชัดเจนและรวดเร็ว	93.35	4.67	.52	มากที่สุด
3.3 โทรศัพท์ติดต่อได้ง่ายและสะดวก	94.49	4.72	.44	มากที่สุด
3.4 มีเครือข่ายในการติดต่อและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	92.52	4.63	.55	มากที่สุด
3.5 Website มีเนื้อหาครบถ้วน เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย	94.05	4.70	.46	มากที่สุด
3.6 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.15	4.66	.48	มากที่สุด
โดยรวม	93.56	4.68	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.56 ($\bar{x}$ = 4.68, S.D. = .49) รองลงมาคือด้านโทรศัพท์ติดต่อได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.49 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = .44) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน



ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน				
4.1 เครื่องมือ/ อุปกรณ์มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ	92.34	4.62	.49	มากที่สุด
4.2 “คุณภาพและความทันสมัย”ของเครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือ	93.15	4.66	.48	มากที่สุด
4.3 เครื่องมือ/ อุปกรณ์ช่วยเหลือมีความสะอาดปลอดภัย	92.52	4.63	.55	มากที่สุด
4.4 เครื่องมือ/ อุปกรณ์ช่วยเหลือมีจำนวนเพียงพอ	93.08	4.65	.56	มากที่สุด
4.5 เครื่องมือ เครื่องจักร ยานพาหนะมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ	93.33	4.67	.47	มากที่สุด
4.6 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.59	4.63	.48	มากที่สุด
4.7 สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	92.83	4.64	.48	มากที่สุด
โดยรวม	92.83	4.64	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.83 ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเครื่องมือ เครื่องจักร ยานพาหนะ มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.33 ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = .47) รองลงมาคือ ด้าน “คุณภาพและความทันสมัย”ของเครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.15 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .48)



ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ	93.80	4.69	.48	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	93.47	4.67	.49	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	93.56	4.68	.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	92.83	4.64	.50	มากที่สุด
โดยรวม	93.41	4.67	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.41 ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = .49) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.80

ลำดับที่ 2 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.56

ลำดับที่ 3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.47

ลำดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.83



โครงการที่ 1



ภาพที่ 2 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบล
เหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วน
ตำบลขอนแก่น



งานบริการที่ 2 โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	61	40.67
หญิง	89	59.33
รวม	150	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	2	1.33
31 - 40 ปี	10	6.67
41 - 50 ปี	74	49.33
51 - 60 ปี	51	34.00
61 ปีขึ้นไป	13	8.67
รวม	150	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	46	30.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	16.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย	55	36.67
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช./ ปวส.)	17	11.33
ปริญญาตรี	6	4.00
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	0.67
รวม	150	100.00



ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
แม่บ้าน	17	11.33
เกษตรกร	40	26.67
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	62	41.33
รับราชการ/ พนักงานของรัฐ	15	10.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.67
พนักงานบริษัทเอกชน	7	4.67
อื่น ๆ (ระบุ).....รับจ้างทั่วไป.....	8	5.33
รวม	150	100.00
5. ระยะเวลาที่ใช้เส้นทางในการเดินทาง		
น้อยกว่า 10 นาที / วัน	118	78.67
มากกว่า 10 นาที / วัน	32	21.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการที่ 2 โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.33) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 49.33) รองลงมาคืออายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 34.00) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 36.67) รองลงมาคือระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 30.67) มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย (ร้อยละ 41.33) รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 26.67) และมีระยะเวลาที่ใช้สัญจรทางเท้าน้อยกว่า 10 นาที / วัน (ร้อยละ 78.67)



2. ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)

2.1 ด้านข้อมูลการให้บริการ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านข้อมูลการให้บริการ				
1.1 การแจ้งระยะเวลาในการก่อสร้างทางเท้า	92.34	4.62	.49	มากที่สุด
1.2 การแจ้งชื่อ, บริษัท, เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับจ้าง	90.63	4.53	.50	มากที่สุด
1.3 การแจ้งรายละเอียดโครงการก่อสร้างทางเท้า	93.34	4.67	.48	มากที่สุด
โดยรวม	92.10	4.61	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.10 ($\bar{x}$ = 4.61, S.D. = .49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการแจ้งรายละเอียดโครงการก่อสร้างทางเท้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.34 ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = .48) รองลงมาคือ ด้านการแจ้งระยะเวลาในการก่อสร้างทางเท้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.34 ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = .49) และการแจ้งชื่อ, บริษัท, เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.63 ($\bar{x}$ = 4.53, S.D. = .50) ตามลำดับ



2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ				
2.1 การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้างทางเท้า	93.08	4.65	.56	มากที่สุด
2.2 การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน	92.83	4.64	.48	มากที่สุด
2.3 ป้ายสัญลักษณ์/ ป้ายจราจรในการสัญจรของประชาชน	93.15	4.66	.58	มากที่สุด
2.4 ป้ายเตือนงานก่อสร้างให้ประชาชนทราบล่วงหน้าว่ามีการก่อสร้างทางเท้า	93.05	4.65	.47	มากที่สุด
โดยรวม	93.03	4.65	.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 93.03 ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า ด้านป้ายสัญลักษณ์/ ป้ายจราจรในการสัญจรของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 93.15 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .58) รองลงมาคือด้านการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้างทางเท้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.08 ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .56) ด้านป้ายเตือนงานก่อสร้างให้ประชาชนทราบล่วงหน้าว่ามีการก่อสร้างทางเท้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.05 ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .47) และด้านการอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 92.83 ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = .48) ตามลำดับ



ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการบำรุงรักษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านการบำรุงรักษา				
3.1 ความรวดเร็วของการก่อสร้างทางเท้า	93.83	4.69	.46	มากที่สุด
3.4 คุณภาพของถนนที่ก่อสร้าง	93.33	4.67	.47	มากที่สุด
โดยรวม	93.58	4.68	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ความรวดเร็วของการก่อสร้างทางเท้า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.83 ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = .45) รองลงมาคือคุณภาพของถนนที่ก่อสร้างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.33 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .47)



ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพทางเท้า

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านคุณภาพทางเท้า				
4.1 ความชัดเจนความกว้าง/ยาวของทางเท้า	92.41	4.62	.48	มากที่สุด
4.2 การใช้วัสดุการก่อสร้างทางเท้า	91.98	4.60	.49	มากที่สุด
4.3 ความชัดเจนของเส้นแบ่งจราจร	93.11	4.66	.48	มากที่สุด
4.4 ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน	93.03	4.65	.54	มากที่สุด
โดยรวม	92.63	4.63	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.63 ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความชัดเจนของเส้นแบ่งจราจร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.11 ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = .48) รองลงมาคือด้านผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.03 ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = .54) ด้านความชัดเจนความกว้าง/ยาวของทางเท้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.41 ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = .48) และด้านการใช้วัสดุการก่อสร้างทางเท้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.98 ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = .49) ตามลำดับ



ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการจัดการ
การก่อสร้างทางเท้า

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5. ด้านการจัดการการก่อสร้างทางเท้า				
5.1 การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ การก่อสร้างทางเท้า	92.29	4.61	.51	มากที่สุด
5.2 งบประมาณที่จัดสรรให้เหมาะสมต่อ โครงการ	91.27	4.56	.61	มากที่สุด
5.3 งบประมาณตรงกับความต้องการ ประชาชน	91.03	4.55	.50	มากที่สุด
5.4 การก่อสร้างแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ กำหนด	92.49	4.63	.52	มากที่สุด
5.5 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ ทางเท้า	93.09	4.66	.46	มากที่สุด
โดยรวม	92.03	4.60	.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ด้านการจัดการการก่อสร้างทางเท้า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.03 ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = .52) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ทางเท้า โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.09 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .46) รองลงมาคือด้านการก่อสร้างแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.49 ($\bar{x}$ = 4.63, S.D. = .52) ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้การก่อสร้างทางเท้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.29 ($\bar{x}$ = 4.61, S.D. = .51) ด้านงบประมาณที่จัดสรรให้เหมาะสมต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.27 ($\bar{x}$ = 4.56, S.D. = .61) และ ด้านงบประมาณตรงกับความต้องการประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.03 ($\bar{x}$ = 4.55, S.D. = .50) ตามลำดับ



ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
6. ด้านความปลอดภัย				
6.1 ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน	92.52	4.63	.46	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้ เส้นทาง	91.64	4.58	.49	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยและความรับผิดชอบ ผู้รับจ้าง	92.94	4.65	.51	มากที่สุด
โดยรวม	92.37	4.62	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.37 ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = .49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความปลอดภัยและความรับผิดชอบผู้รับจ้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.94 ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .51) รองลงมาคือด้านความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.52 ($\bar{x}$ = 4.63, S.D. = .46) และด้านความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้เส้นทาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.64 ($\bar{x}$ = 4.58, S.D. = .49) ตามลำดับ



ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน				
7.1 ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอขอ งบประมาณโครงการ	91.70	4.58	.49	มากที่สุด
7.2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ โครงการ	92.69	4.64	.48	มากที่สุด
7.3 ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษา ทางเท้า	93.65	4.68	.51	มากที่สุด
7.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบ ก่อสร้างทางเท้า	90.21	4.51	.66	มาก
โดยรวม	92.06	4.60	.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.06 ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = .54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาถนน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.65 ($\bar{x}$ = 4.68, S.D. = .51) รองลงมาคือ ด้านประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.69 ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = .48) ด้านประชาชนมีส่วนร่วมเสนอขอของงบประมาณโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.70 ($\bar{x}$ = 4.58, S.D. = .49) และด้านประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบก่อสร้างทางเท้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.21 ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = .66) ตามลำดับ



ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านข้อมูลการให้บริการ	92.10	4.61	0.49	มากที่สุด
2. ด้านการอำนวยความสะดวก ในขณะให้บริการ	93.03	4.65	0.52	มากที่สุด
3. ด้านการบำรุงรักษา	93.58	4.68	0.47	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพทางเท้า	92.63	4.63	0.50	มากที่สุด
5. ด้านการจัดการการก่อสร้าง ทางเท้า	92.03	4.60	0.52	มากที่สุด
6. ด้านความปลอดภัย	92.37	4.62	0.49	มากที่สุด
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	92.06	4.60	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	92.54	4.63	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.62 ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = .47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านการบำรุงรักษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.58

ลำดับที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.03

ลำดับที่ 3 ด้านคุณภาพทางเท้า ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.63

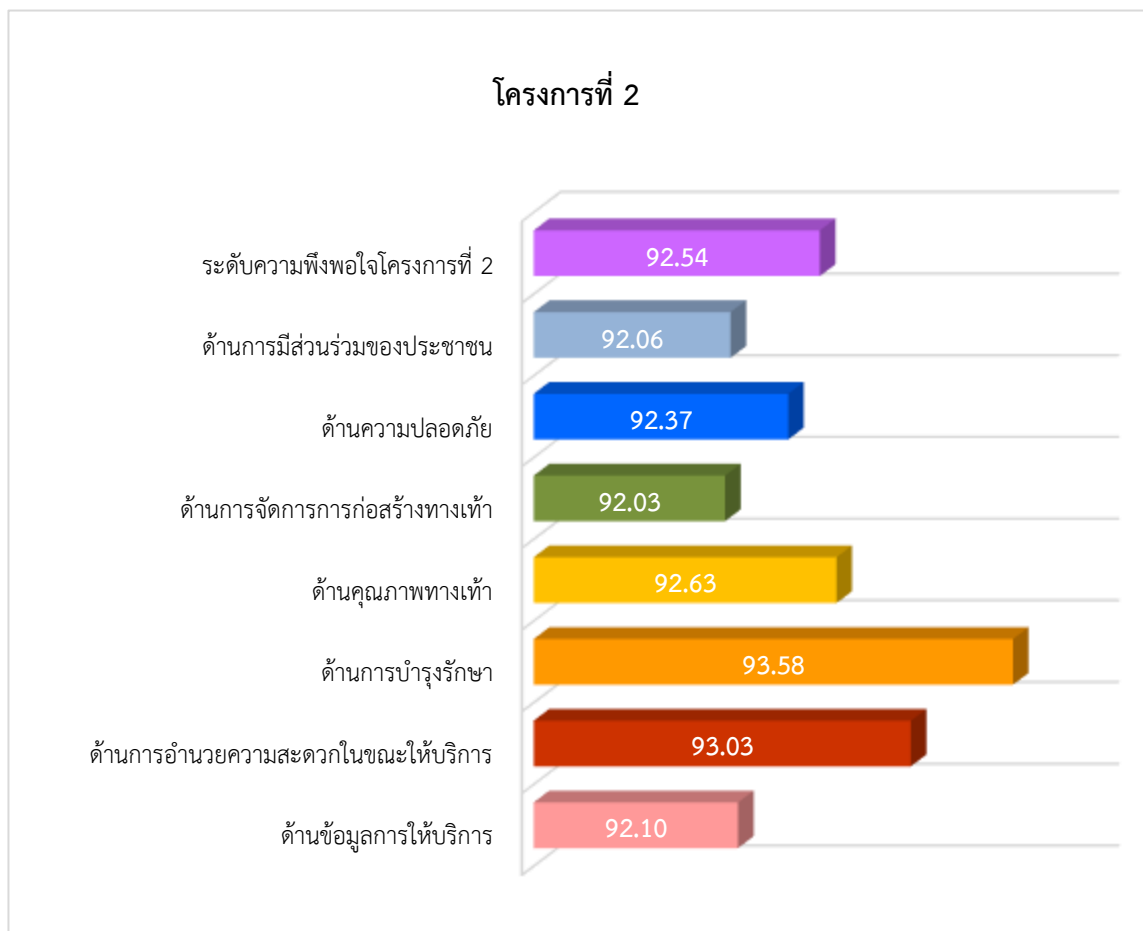
ลำดับที่ 4 ด้านความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.37

ลำดับที่ 5 ด้านข้อมูลการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.10

ลำดับที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.06

ลำดับที่ 7 ด้านการจัดการการก่อสร้างทางเท้า ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.03





ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565
โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)



งานบริการที่ 3 โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนัkd้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ
2564

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	58	38.67
หญิง	92	61.33
รวม	150	100.00
2. อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	4	2.67
25 - 40 ปี	35	23.33
41 - 55 ปี	80	53.33
56 - 70 ปี	29	19.33
สูงกว่า 70 ปี	2	1.33
รวม	150	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	57	38.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	30.00
มัธยมตอนปลาย	26	17.33
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวส.)	15	10.00
ปริญญาตรี	4	2.67
ปริญญาตรีโทหรือสูงกว่า	1	0.67
อื่น ๆ (ระบุ)...ประถมศึกษา...(ชั้น ป.4).....	2	1.33
รวม	150	100.00



ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
แม่บ้าน	43	28.67
เกษตรกร	75	50.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	21	14.00
รับราชการ/ พนักงานของรัฐ	3	2.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.67
พนักงานบริษัทเอกชน	3	2.00
อื่น ๆ (ระบุ).....รับจ้างทั่วไป.....	4	2.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการที่ 3 โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.33) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 53.33) รองลงมาคืออายุ 25-40 ปี (ร้อยละ 23.33) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 38.00 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 30.00) และมีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 50.00) รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน (ร้อยละ 28.67)



2. ระดับความพึงพอใจโครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564

2.1 ด้านข้อมูลการให้บริการ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีการอธิบาย ชี้แจงอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	92.99	4.65	.56	มากที่สุด
1.2 มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	91.07	4.55	.50	มากที่สุด
1.3 การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	91.61	4.58	.49	มากที่สุด
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	93.48	4.67	.47	มากที่สุด
1.5 มีการแจ้งระยะเวลาในการ ดำเนินการให้ทราบอย่างชัดเจน	93.79	4.69	.46	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	92.28	4.61	.49	มากที่สุด
โดยรวม	92.54	4.63	.50	มากที่สุด



จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.54 ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า ด้านมีการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการให้ทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.79 ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = .46) รองลงมาคือการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.48 ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = .47) ด้านขั้นตอนการให้บริการมีการอธิบายชี้แจงอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.99 ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = .56) ด้านการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.61 ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = .49) และมีการให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.07 ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = .50) ตามลำดับ



2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 การประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	93.66	4.68	.52	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวก และหลากหลาย เช่น หนังสือ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	93.79	4.69	.46	มากที่สุด
2.3 ช่องทางการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม	90.71	4.54	.50	มากที่สุด
2.4 การให้บริการมีความรวดเร็ว และสะดวก	93.53	4.68	.53	มากที่สุด
2.5 มีการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อสงสัยอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	93.41	4.67	.48	มากที่สุด
2.6 มีการลงพื้นที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	92.96	4.65	.49	มากที่สุด
2.7 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	92.32	4.62	.53	มากที่สุด
โดยรวม	92.91	4.65	.50	มากที่สุด



จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.91 ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวก และหลากหลาย เช่น หนังสือโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.79 ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = .46) รองลงมาคือด้านการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.66 ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = .52) ด้านการให้บริการมีความรวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.53 ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = .53) ด้านมีการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.41 ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = .48) ด้านมีการลงพื้นที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.96 ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = .49) ด้านมีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.32 ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = .53) และด้านช่องทางการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.71 ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = .50) ตามลำดับ



2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	93.41	4.67	.48	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	93.65	4.68	.46	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	91.62	4.58	.49	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว	93.49	4.67	.47	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	93.67	4.68	.52	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	92.29	4.61	.49	มากที่สุด
โดยรวม	93.02	4.65	.49	มากที่สุด



จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.02 ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = .49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.67 ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = .52) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.65 ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = .46) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.49 ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = .47) ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.41 ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = .48) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.29 ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = .49) และด้านเจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.62 ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = .49) ตามลำดับ



2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93.54	4.68	.53	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ อาหาร เครื่องดื่ม มีความเพียงพอ	90.72	4.54	.50	มากที่สุด
4.3 สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	91.04	4.55	.50	มากที่สุด
4.4 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	91.71	4.58	.49	มากที่สุด
4.5 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	92.42	4.62	.56	มากที่สุด
4.6 ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ และรายละเอียดของโครงการ/กิจกรรม อย่างชัดเจน	90.64	4.53	.50	มากที่สุด
4.7 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	93.89	4.69	.46	มากที่สุด
โดยรวม	91.99	4.60	.51	มากที่สุด



จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.99 ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = .51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.89 ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = .46) รองลงมาคือด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.54 ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = .53) ด้าน“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.42 ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = .56) ด้าน “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.71 ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = .49) ด้านสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.04 ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = .50) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ อาหาร เครื่องดื่ม มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.72 ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = .52) และด้านด้านป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ และรายละเอียดของโครงการ/กิจกรรม อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.64 ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = .50) ตามลำดับ



ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน				
5.1 กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	91.08	4.55	.50	มากที่สุด
5.2 การดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	93.00	4.65	.56	มากที่สุด
5.3 มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	94.02	4.70	.43	มากที่สุด
5.4 กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	94.30	4.71	.55	มากที่สุด
โดยรวม	93.10	4.65	.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564 ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.100 ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = .55) รองลงมาคือด้านมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.02 ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = .43) ด้านการดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.00 ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .56) และด้านกิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.08 ($\bar{x}$ = 4.55, S.D. = .50) ตามลำดับ



ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโครงการสร้างจิตสำนึก
และความตระหนัkd้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	92.54	4.63	.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	92.91	4.65	.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	93.02	4.65	.49	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	91.99	4.60	.51	มากที่สุด
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	93.10	4.65	.51	มากที่สุด
โดยรวม	92.71	4.63	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนัkd้าน
สิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564 ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 92.71 ($\bar{x}$ = 4.63, S.D. = .50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านผลการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.10

ลำดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.02

ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.91

ลำดับที่ 4 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.54

ลำดับที่ 5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.33





ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
 ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565
 โครงการสร้างจิตสำนึก และความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564



ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขเทศบาล
เมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 23 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมือง
ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565

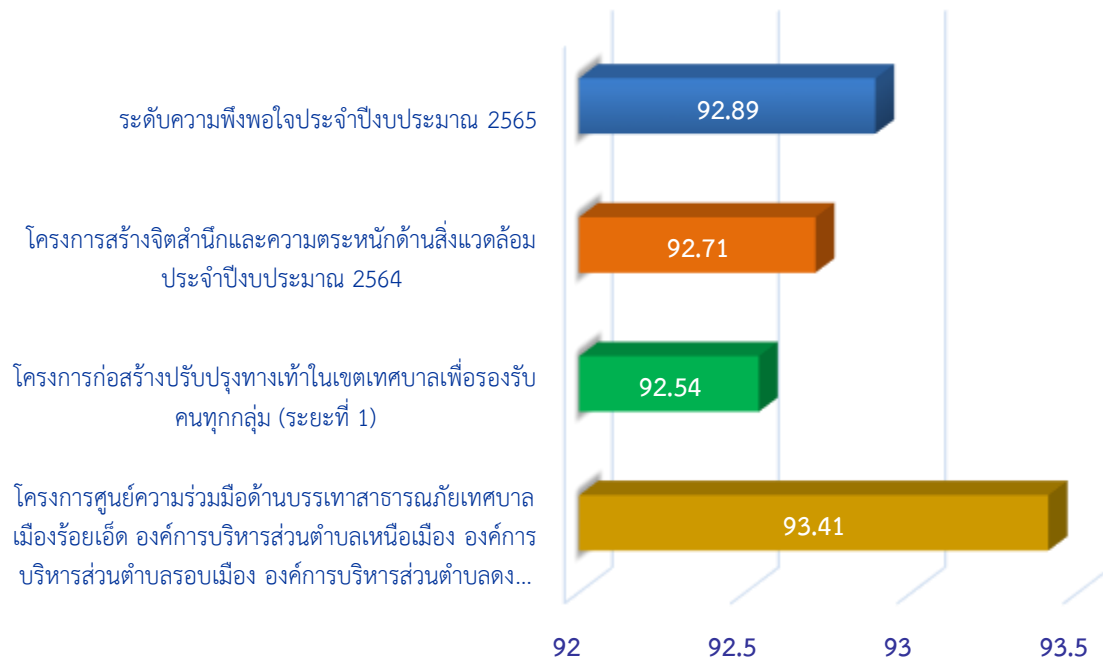
ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจงานบริการที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทา สาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การ บริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การ บริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหาร ส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบล ขอนแก่น	93.41	4.67	.49	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจงานบริการที่ 2 โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขต เทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)	92.54	4.63	.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนัก ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564	92.71	4.63	.50	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	92.89	4.64	.50	มากที่สุด



จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 ในภาพรวม 3 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.89 ($\bar{x}=4.64$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่ 1 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.41 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .49) รองลงมาคืองานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.71 ($\bar{x}=4.63$, S.D. = .50) และงานบริการที่ 2 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.54 ($\bar{x}=4.63$, S.D. = .50) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 กรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

โครงการที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานใน 4 ลักษณะ ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

โครงการที่ 2 โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)

ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานใน 7 ลักษณะ ได้แก่

1. ด้านข้อมูลการให้บริการ
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ
3. ด้านการบำรุงรักษา
4. ด้านคุณภาพถนน
5. ด้านการจัดการการก่อสร้างถนน
6. ด้านความปลอดภัย
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

โครงการที่ 3 โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปี งบประมาณ 2564

ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานใน 5 ลักษณะ ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 คน (โครงการละ 150 คน) ในภาพรวม 3 งานบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.89 ($\bar{x}=4.64$, S.D. = .50) ผลสรุปดังต่อไปนี้

1. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.41 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

- ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.80
ลำดับที่ 2 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.56
ลำดับที่ 3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.47
ลำดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.83

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.62 ($\bar{x}=4.63$, S.D. = .47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

- ลำดับที่ 1 ด้านการบำรุงรักษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.58
ลำดับที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.03
ลำดับที่ 3 ด้านคุณภาพทางเท้า ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.63
ลำดับที่ 4 ด้านความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.37
ลำดับที่ 5 ด้านข้อมูลการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.10



ลำดับที่ 6 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.06

ลำดับที่ 7 ด้านการจัดการการก่อสร้างทางเท้า ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.03

3. ด้านสาธารณสุข โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.71 ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านผลการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.10

ลำดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.02

ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.91

ลำดับที่ 4 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.54

ลำดับที่ 5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.33

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

5.3 อภิปรายผล

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการบริการ 3 งาน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 92.89 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนการดำเนินงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดีสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ



ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ 9 คะแนน

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม และคุณภาพชีวิต
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหาร การเมือง การปกครอง

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะโครงการ

งานบริการที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือในภาพรวม และศูนย์ความร่วมมือแต่หากจำแนกในรายละเอียดของภาคีเครือข่ายในศูนย์ความร่วมมือยังถือว่าต้องปรับปรุงอย่างมากในสมาชิกภาคีเครือข่ายโดยเฉพาะในด้านความพร้อมเพียงของรูปแบบการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และการเข้าระงับเหตุกรณีเพลิงไหม้เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ถือว่ามีคุณภาพและประสิทธิภาพค่อนข้างสูง รองลงมาคือ อบต.เหนือเมือง และอบต.ที่เหลือเห็นควรต้องปรับปรุงในรายละเอียดข้างต้นโดยเฉพาะการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงไม่สามารถจำแนกแยกได้ว่าเป็นประชาชนผู้ประสบเหตุหรือเจ้าหน้าที่ดับเพลิง

2. ศูนย์ความร่วมมือสามารถจัดกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ดีและเหมาะสม

3. ศูนย์ความร่วมมือควรมีเว็บไซต์ของตนเอง Facebook ของศูนย์ความร่วมมือควรมีการลงข้อมูลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด และการปฏิบัติงานของภาคีเครือข่ายทุกแห่งร่วมด้วย และควรให้แต่ละแห่งดำเนินการลงข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในเว็บไซต์ หรือ Facebook ซึ่งมีเพียงแห่งเดียวคือ อบต.เหนือเมือง ที่มีการขับเคลื่อนกิจกรรมใน Facebook ของ อบต.เหนือเมือง

4. ศูนย์ความร่วมมือสามารถจัดระบบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ในระดับดีครบถ้วน เครื่องมือมีความทันสมัยอุปกรณ์การช่วยเหลือมีจำนวนเพียงพอมีป้ายบอกข้อความจุดบริการที่ชัดเจน สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ



5. ควรมีการฝึกอบรมการระงับเหตุอย่างสม่ำเสมอเพื่อความเร็วในการให้บริการประชาชน

งานบริการที่ 2 โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม
(ระยะที่ 1)

1. ด้านข้อมูลการให้บริการ มีการอำนวยความสะดวกในขณะมีการปรับปรุงทางเท้าแต่คุณภาพทางเท้าบางพื้นที่ พื้นไม่เสมอ เวลาประชาชนไปใช้งานอาจจะเกิดอุบัติเหตุ มีการนำต้นไม้หรือสิ่งของบริเวณร้านค้ามาวางบนทางเท้า ทำให้กีดขวางทางเดินสำหรับประชาชนทั่วไป บริเวณทางเท้าที่เป็นตลาด เช่น บริเวณทางเท้าแถวด้านหน้าอาชีวะร้อยเอ็ด ร้านค้ามีการนำสิ่งของของร้านค้าวางบริเวณทางเท้าทำให้ประชาชนไม่สามารถใช้ทางเท้าได้ ทำให้ต้องลงไปเดินบนถนนซึ่งอาจจะเกิดอันตรายได้

2. อยากให้มีการปรับปรุงทางเดินทางเท้าทุกชุมชนทั่วบริเวณเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ไม่ใช่บริเวณใดบริเวณหนึ่ง บริเวณไหนที่สามารถขยายทางเท้าก็ควรจะขยายและมีป้ายบอกชัดเจนในการใช้งานบนทางเท้า ควรมีการทำความสะอาดบริเวณทางเท้าอย่างสม่ำเสมอ

3. อยากให้มีการกำจัดวัชพืชบนทางเท้า

4. อยากให้ยกระดับทางเท้าให้พื้นสูงขึ้นเพราะบางพื้นที่น้ำท่วมถึง

5. อยากให้มีการสร้างทางเท้าที่มีพื้นผิวที่ไม่ลื่นหรือสร้างทางเท้าตัวหนอนเพื่อป้องกันการลื่น

6. ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบความสะอาดหรือการซ่อมแซมปรับปรุงทางเท้าที่ผิวชำรุด

7. ทางเท้าบริเวณโรงเรียนอนุบาลร้อยเอ็ด ผิวทางเท้าชำรุดควรมีการปรับปรุงแก้ไข ซ่อมแซมอย่างเร่งด่วน

8. บริเวณทางเท้าควรปรับปรุงเพิ่มบล็อกตัวหนอนบริเวณทางเท้าเพื่อกันพื้นทางเท้าลื่นและป้องกันอันตรายจากการใช้ทางเท้าของประชาชน

งานบริการที่ 3 โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564

1. ควรมีการชี้แจงโครงการให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจในปริมาณเพิ่มขึ้น เพื่อประชาชนจะได้ให้ความร่วมมือขณะดำเนินการโครงการ

2. ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น การจัดโครงการหน้าบ้านนำมองควรมีอุปกรณ์เพียงพอสำหรับแต่ละชุมชน

3. ควรจัดสรรงบประมาณให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

4. ควรมีการจัดอบรมแต่ละชุมชนอย่างเข้มข้นและมีการติดตามหลังการจัดทำโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงในการทำโครงการในปีต่อ ๆ ไป



5. จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดอบรมแต่ละครั้งให้เพียงพอ
6. การจัดการเรื่องที่นั่งในการจัดเข้าร่วมประชุมอบรมไม่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ
7. อยากให้จัดเก้าอี้ให้นั่งเป็นที่นั่งสำหรับพักผ่อนในบริเวณชุมชน
8. ควรเพิ่มเวลาในการจัดอบรมให้มากกว่านี้
9. ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมหรือมีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

5.4.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ปรับปรุงการทำงานให้มีความ ฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร
2. ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนผู้รับบริการมากกว่าปัจจุบัน เพื่อรองรับกับการให้บริการ ควรดูแลความสะอาดตามสถานที่ให้บริการเพิ่มขึ้น อุปกรณ์ในการให้บริการควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้
- 3.การให้ความรู้ ถึงขั้นตอนการปฏิบัติ หลักฐาน เอกสารต่าง ๆ ของผู้ที่มารับบริการด้านคดีและธุรการ เพื่อความรวดเร็ว ส่วนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรเพิ่มการจัดกิจกรรมนันทนาการแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ผ่อนคลาย
4. ส่งเสริมอาชีพของประชาชน พัฒนาอาชีพ ให้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน
5. ส่วนของระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทางเทศบาลควรเข้ามาสอดส่องดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน แก๊ซ ซ่อมแซม จัดหา และพัฒนาถนน ไฟกึ่ง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น และในการรับฟังปัญหาของประชาชน โดยเฉพาะด้านถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ
6. ควรพิจารณาเพิ่มเวลาในการให้บริการด้านจราจรเพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณของผู้ใช้เส้นทาง เจ้าหน้าที่ในการบริการทางจราจร ควรเพิ่ม เช่นตอนเช้า รถติดมากบางพื้นที่ บางจุดที่มีประชาชนหนาแน่น เช่น หน้าสถานศึกษาต่าง ๆ ในช่วงเวลาเร่งด่วน และควรใช้
7. การจัดทำออกกำลังใจที่บึงพลาญชัยไม่ควรมีการเก็บค่าบริการน่าจะเป็นที่สาธารณะ
8. บริเวณรอบคูเมืองควรพัฒนาให้เป็นที่พักผ่อน ออกกำลังกายของชุมชนใกล้เคียง



ทั้งนี้ แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจะอยู่ในระดับมากก็ตาม เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับประชาชนและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

ในภาพรวมผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

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

โดยสรุป เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ



บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.อัสสำเนา.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุโขทัย.ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อัสสำเนา.
- บุญชู แก้วส่อง. 2545. **องค์การ การจัดการและการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : อักษราพัฒนา จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ปัญญา ต้นเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาควิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัสสำเนา.
- แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (2561-2565). เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด, จังหวัด
ร้อยเอ็ด.
- อนุเทพ เปื้องบน. (๒๕๔๔).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
(มหาชน) สาขามายาตพุด.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัสสำเนา.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed.New York : Harper and
Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่สำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565



แบบสอบถามการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ 2565

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง
องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 3 หน้า กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ
เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้นและโปรดใส่เครื่องหมาย ✓
ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ ☐ 1 ชาย ☐ 2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ ☐ 1 ไม่เกิน 30 ปี ☐ 2 31-40 ปี
☐ 3 41-50 ปี ☐ 4 51-60 ปี
☐ 5 61 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา ☐ 1 ประถมศึกษา ☐ 2 มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3 มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 4 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวส.)
☐ 5 ปริญญาตรี ☐ 6 ปริญญาโทหรือสูงกว่า

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ ☐ 1 แม่บ้าน
☐ 2 เกษตรกรรม
☐ 3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย
☐ 4 ราชการ/ พนักงานของรัฐ
☐ 5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 6 พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

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

ลำดับ	คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการ โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ					
	1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสุภาพเหมาะสมกับผู้ขอรับการช่วยเหลือ					
	1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
	1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ					
	1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้ความช่วยเหลือไม่เลือกปฏิบัติ					
	1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ					
	1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการให้ความช่วยเหลือ					
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
	2.1 กำหนดได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ					
	2.2 ให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็วทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ					
	2.3 ให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น เหมาะสมกับความเสียหาย					
	2.4 ให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ถูกต้องและเป็นธรรม					
	2.5 ให้ความช่วยเหลือด้วยความเสมอภาค					
	2.6 ความปลอดภัยในการให้ความช่วยเหลือ					
	2.7 โปร่งใสและตรวจสอบได้					
3	ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
	3.1 มีความหลากหลาย สะดวก และทันสมัย					
	3.2 หนังสือราชการ/หนังสือเวียนชัดเจนและรวดเร็ว					
	3.3 โทรศัพท์ติดต่อได้ง่ายและสะดวก					
	3.4 มีเครือข่ายในการติดต่อและแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
	3.5 Website มีเนื้อหาครบถ้วน เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย					
	3.6 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					

ลำดับ	คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการ โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
	4.1 เครื่องมือ/ อุปกรณ์มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ					
	4.2 “คุณภาพและความทันสมัย”ของเครื่องมือ/ อุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือ					
	4.3 เครื่องมือ/ อุปกรณ์ช่วยเหลือมีความสะอาดปลอดภัย					
	4.4 เครื่องมือ/ อุปกรณ์ช่วยเหลือมีจำนวนเพียงพอ					
	4.5 เครื่องมือ เครื่องจักร ยานพาหนะ มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ					
	4.6 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	4.7 สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ

.....

.....

.....

.....

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

3.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

.....

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์การตอบแบบสอบถาม
ฝ่ายวิจัยและพัฒนา
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



แบบสอบถามโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ 2565

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
โครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคนทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 3 หน้า กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ
เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้นและโปรดใส่เครื่องหมาย ✓
ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ ☐ 1 ชาย ☐ 2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ ☐ 1 ไม่เกิน 30 ปี ☐ 3 31-40 ปี
☐ 2 41-50 ปี ☐ 4 51-60 ปี
☐ 5 61 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา
☐ 1 ประถมศึกษา ☐ 2 มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3 มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 4 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวส.)
☐ 5 ปริญญาตรี ☐ 6 ปริญญาโทหรือสูงกว่า

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ ☐ 1 แม่บ้าน
☐ 2 เกษตรกรรม
☐ 3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย
☐ 4 รับราชการ/ พนักงานของรัฐ
☐ 5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 6 พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อที่ 1.5 : ระยะเวลาที่ใช้สัญจรทางเท้า
☐ 1 น้อยกว่า 10 นาที / วัน ☐ 2 มากกว่า 10 นาที / วัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

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

ลำดับ	คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริม เหล็ก ถนนกองพล 10	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1	ด้านข้อมูลการให้บริการ					
	1.1 การแจ้งระยะเวลาในการปรับปรุงก่อสร้างทางเท้า					
	1.2 การแจ้งชื่อ, บริษัท, เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับจ้าง					
	1.3 การแจ้งรายละเอียดโครงการปรับปรุงการก่อสร้างทางเท้า					
2	ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ					
	2.1 การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการปรับปรุงก่อสร้างทางเท้า					
	2.2 การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน					
	2.3 ป้ายสัญลักษณ์/ ป้ายจราจรในการสัญจรของประชาชน					
	2.4 ป้ายเตือนให้ประชาชนทราบล่วงหน้าว่ามีการปรับปรุงก่อสร้างทางเท้า					
3	ด้านการบำรุงรักษา					
	3.1 ความรวดเร็วของการปรับปรุงก่อสร้างทางเท้า					
	3.2 คุณภาพของทางเท้าที่ปรับปรุงก่อสร้าง					
4	ด้านคุณภาพทางเท้า					
	4.1 ความชัดเจนความกว้าง/ยาวของทางเท้า					
	4.2 การใช้วัสดุการก่อสร้างทางเท้า					
	4.3 ความชัดเจนของเส้นแบ่งจราจร					
	4.4 ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน					
5	ด้านการจัดการการก่อสร้างทางเท้า					
	5.1 การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้การปรับปรุงก่อสร้างทางเท้า					
	5.2 งบประมาณที่จัดสรรให้เหมาะสมต่อโครงการ					
	5.3 งบประมาณตรงกับความต้องการประชาชน					
	5.4 การปรับปรุงก่อสร้างแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
	5.5 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนน					

ลำดับ	คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริม เหล็ก ถนนกองพล 10	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
6	ด้านความปลอดภัย					
	6.1 ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน					
	6.2 ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้เส้นทาง					
	6.3 ความปลอดภัยและความรับผิดชอบต่อผู้รับจ้าง					
7	ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน					
	7.1 ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอของบประมาณโครงการ					
	7.2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบโครงการ					
	7.3 ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาทางเท้า					
	7.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบปรับปรุงก่อสร้างทางเท้า					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างปรับปรุงทางเท้าในเขตเทศบาลเพื่อรองรับคน
ทุกกลุ่ม (ระยะที่ 1)

3.1 ด้านข้อมูลการให้บริการ

.....

.....

3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ

.....

.....

3.3 ด้านการบำรุงรักษา

.....

.....

3.4 ด้านคุณภาพทางเท้า

.....

.....

3.5 ด้านการจัดการการปรับปรุงก่อสร้างทางเท้า

.....

.....

3.6 ด้านความปลอดภัย

.....

.....

3.7 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์การตอบแบบสอบถาม
ฝ่ายวิจัยและพัฒนา
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



แบบสอบถามการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ
บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565

ด้านสาธารณสุข

โครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 หน้า กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ
เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้นและโปรดใส่เครื่องหมาย ✓
ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ ☐ 1 ชาย ☐ 2 หญิง

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

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

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

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

- | |
|--|
| ☐ 1 แม่บ้าน |
| ☐ 2 เกษตรกรรม |
| ☐ 3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย |
| ☐ 4 รับราชการ/ พนักงานของรัฐ |
| ☐ 5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 6 พนักงานบริษัทเอกชน |
| ☐ 7 อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

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

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีการอธิบายชี้แจงอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
	1.2 มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
	1.3 การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
	1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
	1.5 มีการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการให้ทราบอย่างชัดเจน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 การประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
	2.2 มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวก และหลากหลาย เช่น หนังสือ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
	2.3 ช่องทางการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม					
	2.4 การให้บริการมีความรวดเร็ว และสะดวก					
	2.5 มีการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
	2.6 มีการลงพื้นที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
	2.7 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
	3.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
	3.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน						
	1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
	2. การดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
	3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
	4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ด้านผลการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

3.6 อื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์การตอบแบบสอบถาม
ฝ่ายวิจัยและพัฒนา
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ภาพการลงพื้นที่การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ 2565



















