

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้เพื่อให้ห้องครปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น ถือได้ว่าบทบาทของท้องถิ่นด้านการให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการประชาชน 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 อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
เมษายน 2563