

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะและคุณภาพการบริการ

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

1.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

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

นิลกุล เพ็งพานิช (2539 : 80) สรุปว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

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

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

เอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชากรโดยรวม

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

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

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

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการที่หน่วยงานหรือองค์การจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยทุกคนต้องได้รับโอกาสอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน จนทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่หน่วยงานหรือองค์การนั้นจัดให้

1.2 การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

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

วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น

วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

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

วิธีที่ 4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมา ดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งกรณีดังกล่าวควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อม และมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินงานขององค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

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

1.3 หลักการของการบริการ

กุลธนะ ธนาพงศธร (2538 : 303) สรุปหลักการของการบริการไว้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หมายถึง ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เพื่อ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง บริการที่จัดขึ้นนั้น ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องจัดให้กับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ ภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะแตกต่างจากบุคคล อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดขึ้นนั้น ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการมากเกินไป

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 33) สรุปหลักการของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจในการ ให้บริการแก่ประชาชนไว้ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการประกันคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม (2541 : 23) สรุปหลักการของการบริการไว้ดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

4) ความสามารถของผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

1.4) คุณภาพการบริการ

1.4.1) ความหมายของคุณภาพการบริการ

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

Lovelock (1996: 79) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้างๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

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

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

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่คาดหวังและต้องการ

1.4.2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

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

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

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

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

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

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

จากข้อความดังกล่าว สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

1.4.3) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้องอันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน

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

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

2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

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

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันทั่วทั้งด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จากเกณฑ์ดังกล่าวคณะวิจัยได้นำมาปรับใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นการประเมินคุณภาพการทำงานของสำนักงานเทศบาลตำบลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

2.1) ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การดังนี้

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

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

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

พิทยา บวรวัฒนา (2552 : 176) สรุปว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การดำเนินงานขององค์การที่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การดำเนินงานขององค์การได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในองค์การนั้นๆ ด้วย

2.2) การประเมินวัดผลประสิทธิผลขององค์การ

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

วิธีการประเมินวัดผลประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ ซึ่งตรงกับจุดประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวมีวิธีการดังนี้

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

ดังนั้นนักวิชาการจึงถือหลักว่าองค์การที่มีประสิทธิผลตามแนวคิดนี้ คือ องค์การที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มผลประโยชน์ที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์การ องค์การจะต้องมีสายตาแหลมคม สามารถมองว่าบุคคลหรือกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญต่อองค์การ และจะต้องสามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์เหล่านั้น โดยทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การ องค์การที่สามารถดำเนินการได้ดีจะต้องสามารถกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อมซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ

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

การวิจัยครั้งนี้คณะวิจัยได้ประยุกต์แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบล โดยให้ประชาชนที่อยู่ในความดูแลของเทศบาลตำบลเป็นผู้ประเมินแสดงถึงความพอใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเพื่อให้เทศบาลได้นำผลการประเมินประสิทธิผลครั้งนี้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

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

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

3.1) ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

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

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

อภิบาล หมายถึง บำรุงรักษา ปกครอง ปกป้อง หรือคุ้มครอง

ดังนั้น ธรรมาภิบาล หมายถึง วิธีการปกครองที่ไปสู่ความดีงามที่ยั่งยืน อันได้แก่ความรุ่งเรืองและความผาสุกของปวงชนทั้งปวง

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

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

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

การที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมีคุณภาพ โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้

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

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

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

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

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

3.2) องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

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

1) หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมายและข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่อำนาจหรืออำนาจของบุคคล

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

3) หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความชัดเจน

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจแก้ปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ และการแสดงประชามติ

5) หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจในปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการแสดงความเคารพในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลการทำงานของตน

6) หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

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

1) การมีส่วนร่วม (Participation) ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยอิสระ และเต็มใจ

2) การปฏิบัติตามกฎหมาย (Rule of law) ปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมภายใต้กฎหมายเดียวกัน

3) ความโปร่งใส (Transparency) มีความถูกต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา

4) มีความรับผิดชอบ (Responsiveness) ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดในการทำงานกล้าตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อการทำงานนั้นๆ

5) ความสอดคล้อง (Consensus Oriented) กำหนดและสรุปความต้องการของบุคคลในสังคม โดยพยายามหาจุดสนใจ และความสอดคล้องกันของสังคมด้วยวิธีการเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมนั้น เพื่อเป็นการลดความขัดแย้ง

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

7) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) เป็นวิธีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน การใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

8) การมีเหตุผล (Accountability) ประชาชนทุกคนต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการกระทำของตนอย่างสมเหตุสมผล ภายใต้กรอบกฎหมาย

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

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

4.1) ความหมาย

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

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

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

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

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

ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี

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

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

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

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

Vroom (1990 : 90) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทน กันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจ

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

4.2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

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

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

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

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

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการ ที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิดหรือที่ต้องการทุกอย่าง

4.3) ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

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

1) ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วย

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สง่างาม

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องการทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาเท่าไร ในการติดต่อหรือให้บริการจะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความพร้อม และตั้งใจที่จะช่วยเหลือ หรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4) เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที การให้ความสนใจรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5) อย่าพูดหรือพยายามเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการแต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6) พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถกระทำได้การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่เข้ามาติดต่อ

7) ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากสาเหตุที่คาดไม่ถึง การขอภัย และรับผิดชอบผู้รับบริการพร้อมทั้งอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้น ให้ผู้รับบริการทราบทันทีเป็นหนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรแต่หน่วยงานหรือองค์กรจะต้องถือเป็นภารกิจสำคัญยิ่งที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาเหล่านั้นขึ้นมากอีก

8) เมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือข้อสงสัย ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่รีรอ หรือชักช้า

9) ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม

10) ถ้าไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ หหมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือเช่นนี้ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้นๆตลอดไป

แนวคิดที่กล่าวมาแล้วนี้เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการแบบผู้ให้บริการเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งแนวคิดการสร้างคามพึงพอใจโดยผ่านสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการนี้ก็ได้รับการพัฒนาเพิ่มดังนี้

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

6) การติดต่อสื่อสารใดๆ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

7) ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ

8) แก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว

9) เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่รับผิดชอบ

10) อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ

11) พยายามจัดหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่างาม การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้ถูกต้องดูเรียบร้อย สวยงาม

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

4.4) วิธีการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ

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

ตาราง 5 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ

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

ตาราง 5 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ

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

ที่มา : Brulney and England. 1982

4.5) ประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถสรุปได้ว่าเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง 4 ประการ
ดังนี้

1) การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรมีสำนึกความสำคัญของการมุ่งมั่นเอาชนะและ
ต้องการความสำเร็จทั้งยังช่วยเสริมสร้างระบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานการวัด
ที่มีจุดมุ่งหมายซึ่งทั้งหมดยังส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพสินค้าและบริการที่ดีกว่าแก่ลูกค้า

2) การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรรู้ถึงขีดมาตรฐานทั่วไปของธุรกิจประเภท
เดียวกัน เพื่อใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินงานตลอดจนการสร้างสรรค์สินค้าและบริการให้ดีขึ้น
เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า

3) การวัดทำให้องค์กรและบุคลากรรับรู้อย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรเพื่อปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้นกว่าเดิม ซึ่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงที่ชัดเจนนั้นต้องแสวงหาจากลูกค้า

4) การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรเกิดแรงจูงใจในทางบวกที่จะตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นโดยการเพิ่มทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน

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

5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและเทศบาล

การสร้างประชาธิปไตยหรือการพัฒนาการเมืองที่มั่นคงจะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน จากนั้นจึงขยายไปถึงระดับประเทศ ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยระดับชาติ เพราะจะทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในวงกว้าง ซึ่งในที่สุดแล้วจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองระดับชาติโดยง่ายผู้เขียนได้รวบรวมเนื้อหา ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

5.1) ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

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

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

ท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของ รัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงาน ภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

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

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

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

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

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

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

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของ องค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนด งบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

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

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

5.2) องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

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

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

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

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา ของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นทั้งนี้ได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ทีเดียวคงหมายถึง เฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

5.3) ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 25) กล่าวถึง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิ และหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3) การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

5)การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารประเทศในอนาคต

6)การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

5.4) หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

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

1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

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

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ดำเนินการปกครองตนเอง โดยสภาท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีอำนาจเขตในการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริหารงานภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลกลางตามที่กฎหมายกำหนด

6. บริบทเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

6.1 สภาพทั่วไป

6.1.1 ประวัติเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

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

6.1.2 ที่ตั้งและอาณาเขตของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลเหนือเมือง ตำบลรอบเมือง

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลรอบเมือง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลรอบเมือง ตำบลดงลาน

6.1.3 สภาพภูมิอากาศ

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

6.1.4 ประชากร

พ.ศ. 2552 จำนวน 34,510 คน

พ.ศ. 2553 จำนวน 34,636 คน

พ.ศ. 2554 จำนวน 34,763 คน

พ.ศ. 2555 จำนวน 34,592 คน

พ.ศ. 2556 จำนวน 35,077 คน

พ.ศ. 2557 จำนวน 35,219 คน

พ.ศ. 2558 จำนวน 35,313 คน

พ.ศ. 2559 จำนวน 35,461 คน

พ.ศ. 2560 จำนวน 35,671 คน

6.2 ด้านเศรษฐกิจ

6.2.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

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

6.2.2 การใช้ประโยชน์ที่ดิน

การกระจายตัวของการใช้ที่ดิน ในเขตผังเมืองรวมจังหวัดร้อยเอ็ด โดยเฉพาะในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดในปัจจุบันการใช้ที่ดินเกือบทุกประเภทกระจายปะปนกันอยู่ในย่านที่พักอาศัย ย่านพาณิชยกรรมและบริเวณสถานที่ราชการ รวมกันอยู่อย่างหนาแน่นรอบ ๆ บึงพลาญชัย โดยย่านพาณิชยกรรมเกาะรวมกลุ่มกันอยู่ตามถนนผดุงพานิช ถนนหายโศรกและถนนเพลินจิต พาณิชยกรรมขยายตัวไปบริเวณด้านใต้ ตามถนนราชการดำเนิน ถนนเทวาภิบาล จนถึงสุดเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ยานที่พักอาศัยคอนข้างหนาแน่นอยู่บริเวณรอบ ๆ ยานพาณิชยกรรมถนนผดุงพานิชยานวัดเหนือถนนสุขบูรพา บริเวณวัดกลางมิ่งเมือง ส่วนพื้นที่พักอาศัยเบาบางกระจายอยู่ทั่วไปปะปนกับวัดและโรงเรียนซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วพื้นที่เขตผังเมืองรวม บริเวณสถานที่ราชการ รวมกลุ่มอยู่บริเวณตอนใต้ของบึงปลาญชัย บริเวณถนนเทวภิบาล ถนนสุริยเดชบำรุง ไคแก ศาลากลางจังหวัด ศาล ที่ว่าการอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด สวนโรงพยาบาลและเรือนจำ อยู่บริเวณด้านใต้ของเมือง

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

การใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พ.ศ. 2552

(พื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 11.63 ตารางกิโลเมตร)

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

ที่มา : ข้อมูลกองช่าง เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

6.3 ด้านสังคม

ชุมชน

สภาพปัจจุบันของชุมชนเมืองร้อยเอ็ดทางด้านกายภาพ พบว่า ชุมชนเมืองร้อยเอ็ดเป็นเมืองเก่าที่เคยรุ่งเรืองในอดีต ยังมีคูเมืองและกำแพงเมืองบางส่วนเหลืออยู่ แสดงให้เห็นถึงลักษณะพื้นที่

ของชุมชนเมืองเก่าค่อนข้างเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส ล้อมรอบด้วยคูเมืองและกำแพงเมือง มีบึงปลาอู๋ชัย เป็นสัญลักษณ์ของจังหวัด ตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางเมืองของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ชุมชนในอดีตได้ เกาะกลุ่มตามแนวนอนด้านเขตคูเมือง บริเวณด้านเหนือและด้านตะวันออกของบึงปลาอู๋ชัยตามแนว ถนนผดุงพานิช ถนนหายโศก และถนนดำรงราษฎร์วิถี ปัจจุบันชุมชนได้ขยายไปในบริเวณด้านใต้ และด้านตะวันออกของบึงปลาอู๋ชัยตามถนนเทวาภิบาล ถนนประชธรรมรักษ์ และถนนปัทมานนท์ และได้ขยายตัวออกมานอกบริเวณคูเมืองและนอกเขตเทศบาลทุกด้าน ตามแนวนอนที่แยกออกจาก บริเวณชุมชนเมือง ด้านทิศใต้จรดถนนเลียงเมือง ส่วนพื้นที่บริเวณรอบๆ ชุมชนส่วนใหญ่ยังพื้นที่ เกษตรกรรม พื้นที่ด้านตะวันตกเฉียงเหนือเป็นพื้นที่เขตทหาร เทศบาลได้แบ่งชุมชนย่อยเพื่อการ พัฒนาไว้ 20 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนท่านคร ชุมชนวัดป่าเรไร ชุมชนวัดเหนือ ชุมชนวัดคุ้ม ชุมชนศิริมงคล ชุมชนวัดบึง ชุมชนรอบเมือง ชุมชนพระอารามหลวง ชุมชนทุ่งเจริญ ชุมชนพิพิธภักดิ์ ชุมชนตลาด หนองแคน ชุมชนศรีอุดม ชุมชนวัดเวฬุวัน ชุมชนบ้านหนองหญ้าม้า ชุมชน บขส. ชุมชนจันทร์เกษม ชุมชนโรงพยาบาล ชุมชนราษฎร์อุทิศ ชุมชนโรงเรียนเมือง และชุมชนมั่นคง

วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ได้แก่ งานประเพณีปีไหมและกาชาด , งานบุญผะเหวด (บุญมหาชาติ), งานประเพณีสงกรานต์, งานประเพณีเข้าพรรษา ,งานประเพณีออกพรรษาและการ กวนข้าวทิพย์ , งานประเพณีสมมน้ำคั้นเพ็งเส็งประทีป ฯลฯ

6.4 ด้านการศึกษา

โรงเรียนในสังกัด

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

โรงเรียนเทศบาลวัดสระทอง

โรงเรียนเทศบาลวัดบูรพาภิราม

โรงเรียนเทศบาลวัดเหนือ

โรงเรียนเทศบาลวัดป่าเรไร

โรงเรียนเทศบาลหนองหญ้าม้า (โรงเรียนกีฬาท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด)

โรงเรียนเทศบาลวัดเวฬุวัน

โรงเรียนเทศบาลวัดราษฎร์อุทิศ

โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองหญ้าม้า

6.5 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ในปัจจุบัน รัฐบาลมีนโยบายที่จะกระจายความเจริญไปสู่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยการกระจายเงิน กระจายงานและกระจายบุคลากรไปสู่ท้องถิ่น มีผลทำให้มีการขยายกิจการ การลงทุนและการท่องเที่ยว อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับสูง ประชาชนมีรายได้สูงขึ้น ประกอบกับ ประชาชนได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น เป็นผลทำให้มีการเพิ่มจำนวนยานพาหนะในอัตราที่สูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดปัญหาการจราจรและขนส่งตามมา เนื่องจากถนนและระบบการจราจรในเขตเมือง ไม่สามารถรองรับกับความต้องการในการเดินทางของประชาชน และจำนวนยานพาหนะที่เพิ่มขึ้น เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้ประสานงานกับ สภ.เมืองร้อยเอ็ด และคณะกรรมการจัดระบบจราจรระดับ จังหวัด จัดระบบจราจรตลอดจนจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรไปปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดบริเวณที่มีจราจรหนาแน่น นอกจากนี้ได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกวดขันจับกุมผู้ฝ่าฝืนไม่เคารพกฎจราจร เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายได้ผลอย่างจริงจัง ซึ่งในปัจจุบันนี้สภาพการจราจรของเมืองร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ความเร็วเฉลี่ย ประมาณ 15-30 กิโลเมตร/ชั่วโมง

สภาพพื้นที่การจราจร/ไฟฟ้าสาธารณะ

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

6.6 ด้านสาธารณสุข

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

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

6.7 โครงสร้างองค์กรเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

1. สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นจำนวน 18 คน ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น

2. นายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

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

นายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร โดยการบริหารงานเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาฯ ตลอดจนแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้

พนักงานเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน/โครงการต่างๆ ที่คณะผู้บริหารกำหนดไว้ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด

หน่วยงานภายในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

สำนักปลัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

สำนักการศึกษาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองช่างเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองคลังเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

กองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

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

พรธรรณภา มีโสและคณะ (2550: 89)การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลวังกะพ้อ อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่องานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีมติริจิดต่อผู้ใช้บริการ

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

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

นัยสำคัญ 0.05

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

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

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

ระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

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

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

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

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

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

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

รายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากทุกข้อ โดยเรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะทั่วไป ต้องการความสะดวกสบายมากกว่านี้ในการติดต่อกับทางเทศบาล อยากให้ทำโครงการนี้ต่อไปเรื่อยๆ ขอให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชน ให้มากกว่านี้อีกซักหน่อย การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพ ที่จอดรถ ควรมากกว่านี้ ควรปรับปรุงการพูด และการให้บริการของพนักงาน

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

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

ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

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

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

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

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

1) การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์มีประสิทธิภาพสูง

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นโยบายการบริหารงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สภาพแวดล้อมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

3) บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่เข้ารับเบี้ยยังชีพมีความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันในด้านนโยบายการบริหารงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประสิทธิภาพของการจัดการเบี้ยยังชีพ แตกต่างกัน

4) โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นโยบายการบริหารงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสภาพแวดล้อมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์

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

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

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

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

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

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

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

เขตปกครองตนเองกว่างซีจ้วง จำนวน 143 แห่ง และการสนทนากลุ่มกับผู้จัดการและผู้สนับสนุนการดำเนินงานองค์กร ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ในปัจจุบันองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรดังกล่าวได้มีการสร้างความร่วมมือกันมากขึ้นกว่าช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีสาเหตุมาจากความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน และโอกาสในการระดมทุนที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นอกจากนี้ข้อค้นพบที่ได้ยังแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงและความร่วมมือจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรมากกว่ากระบวนการในการบริหารจัดการและผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการโดยองค์กรที่มีขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะเกิดความร่วมมือที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีขนาดใหญ่

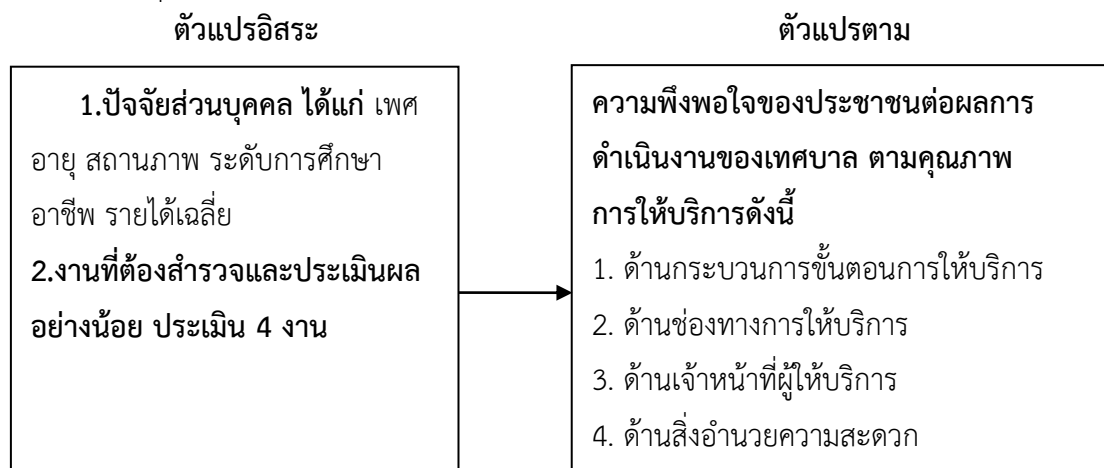
Sharon Eng (2005 : 103) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Toward a definition and development of NGO organizational effectiveness in Indonesia : An unfolding journey โดยได้ทำการศึกษาองค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) ระดับรากหญ้า ในประเทศอินโดนีเซียจำนวน 5 องค์กร เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ความเข้าใจบทบาท และเพื่อแสวงหาแนวทางในการดำเนินงาน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

จำเป็นต้องใช้ทฤษฎีการจัดการ นักวิจัย ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรม จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาของประเทศโลกที่สามได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

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

8. กรอบแนวคิดในการประเมิน

จากการศึกษาแนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน