



Bueng Kan

บ้านคา อุกยานแห่ชาตฤลลลกา อำเภอบลิ่งฆฬ จังหวดบลิ่งกาฬ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
สำรวจโดย วิทยาลัยสันตพล (ป.ตรี ป.บัณฑิต ป.โท)



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

โดย วิทยาลัยสันตพล (ป.ตรี ป.บัณฑิต ป.โท)

ตุลาคม ๒๕๖๓

กิตติกรรมประกาศ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ สำเร็จได้ด้วยดี เพราะนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ รวมทั้งคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นคณาจารย์นักวิจัยวิทยาลัยสันตพล เพื่อเข้าสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ และการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ และยังเกิดคุณประโยชน์กับประชาชน อย่างมั่นคงและยั่งยืน คณาจารย์ทีมวิจัยวิทยาลัยสันตพลขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ ขอขอบพระคุณ อาจารย์กรรณิการ์ นันทโพธิเดช อธิการบดีวิทยาลัยสันตพล ที่ได้ให้กำลังใจ และไว้วางใจมอบหมายงานภาระกิจนี้ และอาจารย์จักริน นันทโพธิเดช เป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการสำรวจความพึงพอใจ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปีงบประมาณ 2563 ในครั้งนี้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างดียิ่ง และต้องขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยทุกท่านของ วิทยาลัยที่ได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่ง เกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมินตามหลักวิชาการ ตลอดจนให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ข้าราชการและพนักงาน เจ้าหน้าที่ และพนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ที่ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวก เป็นอย่างดียิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประเมินความพึงพอใจ

ขอขอบพระคุณ ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง พัฒนา ของผลการสำรวจในครั้งนี้

คณะวิจัย วิทยาลัยสันตพล

ตุลาคม 2563

บทสรุป

รายงานการประเมินสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ได้มอบหมายให้วิทยาลัยสันตพลเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 5 งาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 350 ราย ซึ่งได้มาจากการเปรียบเทียบตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่น 95 % ของ Herbert Askin and Raymond R. Colton การเลือกสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 3 ตอน ทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.19) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.12)

1. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ คือ 1) ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบทางด้านกฎหมายต่างๆ มาแนะนำ หรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน หน่วยงาน และห้างร้าน ได้รับทราบเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการรुक้าเขตที่ดิน บทลงโทษเกี่ยวกับปัญหายาเสพติด 2) ลดความล่าช้า หรือการประสานงานที่กระชั้นชิด 3) ควรจัดให้ผู้แทนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้เข้าร่วมประชุม เพื่อกำหนด นโยบายร่วมกันกับภาคส่วนต่าง ๆ ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านการชำระภาษีประจำปี เช่น ทั้งภาษีบุคคลธรรมดา ภาษีนิติบุคคล การลดหย่อนภาษี ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ที่นา เพื่อภาคประชาชนจะได้วางแผนการชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง 5) ควรมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลและประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่เยาวชนหรือประชาชนถึงโทษภัยของยาเสพติดที่เป็นปัญหาอยู่ในทุกชุมชน รวมทั้งให้การแนะนำและรักษากับผู้ที่ติดยาเสพติดที่ต้องการจะเลิกได้อย่างถูกต้อง

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	(1)
บทสรุป	(2)
 บทที่ 1 บทนำ	 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การประเมิน	2
ขอบเขตของการประเมิน	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
 บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	 6
แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น	6
แนวคิดการจัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ	12
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ	14
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
 บทที่ 3 วิธีการประเมิน	 41
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	41
กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษา	41
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	42
 บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	 44
งานด้านบริการกฎหมาย	44
งานด้านการศึกษา	51
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	57

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
	งานด้านรายได้หรือภาษี	63
	งานด้านสาธารณสุข	69
	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 งาน โดยภาพรวม	75
บทที่ 5	สรุปผลการประเมิน	77
	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	78
บรรณานุกรม		80
ภาคผนวก ก :	แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2563	82
ภาคผนวก ข :	ประมวลภาพ การออกสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับ บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2563	98
รายชื่อคณะวิจัย		105
ประวัติคณะผู้วิจัย		106

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ	41
ตารางที่ 2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการกฎหมาย	44
ตารางที่ 3	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	47
ตารางที่ 4	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ	48
ตารางที่ 5	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
ตารางที่ 6	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50
ตารางที่ 7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา	51
ตารางที่ 8	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	53
ตารางที่ 9	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ	54
ตารางที่ 10	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
ตารางที่ 11	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ตารางที่ 12	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	57
ตารางที่ 13	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	59
ตารางที่ 14	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ	60
ตารางที่ 15	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

			หน้า
ตารางที่ 16	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		62
ตารางที่ 17	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี		63
ตารางที่ 18	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		65
ตารางที่ 19	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ		66
ตารางที่ 20	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		67
ตารางที่ 21	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		68
ตารางที่ 22	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข		69
ตารางที่ 23	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		71
ตารางที่ 24	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ		72
ตารางที่ 25	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		73
ตารางที่ 26	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		74
ตารางที่ 27	แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 งาน และภาพรวม		75

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นไทย (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของระบอบการปกครองประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้และมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับท้องถิ่น โดยสามารถเข้าแสดงความคิดเห็นหรือเข้าร่วมงานในลักษณะถึงผลประโยชน์ของชาติและส่วนรวมเป็นสำคัญ ซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความเชี่ยวชาญและเพิ่มประสบการณ์การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับสูงขึ้น ดังนั้นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตย โดยกระทรวงมหาดไทยจะสนับสนุนให้เกิดการบริหารงานของท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนระดับท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทางการเมืองและก้าวสู่ระดับชาติโดยสรุปการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญหลายด้าน คือ 1. เปรียบเสมือนรากฐานของระบอบประชาธิปไตย 2. เป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาล 3. ทำให้ประชาชนท้องถิ่นรู้จักและเข้าใจในหลักการปกครองตนเองเพื่อความยั่งยืน 4. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นด้านการเมืองเศรษฐกิจและสังคมได้ตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ 5. เป็นการสร้างภาวะผู้นำหรือผู้บริหารทางการเมืองในระดับชาติ และ 6. สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 ถึง 2564 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งในลักษณะของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ในการบริหารบ้านเมืองของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลาง เพื่อทำหน้าที่ในการกิจที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และเปิดโอกาสให้ประชาชนชาวไทยได้มีส่วนร่วมทางการเมืองตามระดับต่างๆ ของการปกครองท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมบริหารท้องถิ่นตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีความหลากหลายของวัฒนธรรมของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพการศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ที่ต้องใช้พลังประสานประโยชน์ ในขณะที่รัฐบาลมีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำเป็นในการตอบสนองกับปัญหาความต้องการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการอย่างรวดเร็วของแต่ละท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจ เป็นสถาบันการปกครองที่ให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง

ตั้งแต่การมีส่วนร่วมระดับน้อยจนถึงระดับสูงขึ้น ทำให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง การเลือกผู้บริหารท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมกับการดำเนินการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และโครงการ กิจกรรมต่างๆ รวมถึงการกำกับติดตามการปกครองของผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในพื้นที่ของตนเอง ด้วย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ มีวิสัยทัศน์ว่า “เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน” จึงได้ดำเนินการจัดคุณภาพการให้บริการขึ้น จำนวน 5 งาน ประกอบด้วย 1. งานด้านบริการกฎหมาย หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ 2. งานด้านการศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กองช่าง 4. งานด้านรายได้หรือภาษี หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กองคลัง และ 5. งานด้านสาธารณสุข หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้วิทยาลัยสันตพล จังหวัดอุดรธานี ได้ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินครั้งนี้เป็นกลยุทธ์สำคัญต่อการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนจังหวัดบึงกาฬ เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในพื้นที่ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของบุคลากรและหน่วยงาน ข้อมูลจากการประเมินจะเป็นเข็มทิศ สำหรับแก้ไขปัญหาคาบริการหรือการมุ่งมั่นรักษาความดีอยู่เสมอ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึงประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ในงานจำนวน 5 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านรายได้หรือภาษี
5. งานด้านสาธารณสุข

ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมิน ดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษาตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 5 งาน คือ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ของจังหวัดบึงกาฬ ที่มาติดต่อรับบริการหรือเคยติดต่อรับบริการกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ในปีงบประมาณ 2561 โดยมีประชากรรวมจำนวนทั้งหมด 420,647 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ของจังหวัดบึงกาฬ ผู้มารับบริการหรือได้รับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้งหมดจำนวน 321 ราย ซึ่งได้มาจากการเปรียบเทียบจำนวนกับตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่น 95 % ของ Herbert Askın and Raymond R. Colton (นราศรี ไววนิชกุล, ชุศักดิ์ อุดมศรี. 2551 หน้า 132) แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้นจึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 350 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Method) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

3. ขอบเขตของระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาดังแต่เดือนกันยายน – ตุลาคม 2562 ในเขตพื้นที่จังหวัดบึงกาฬ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ให้มีระดับประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชนในงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข

2. งานด้านบริการกฎหมาย หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬให้บริการประชาชน ได้แก่ งานส่งเสริมและบริหารบุคลากรตามข้อบัญญัติเรียกเก็บค่าธรรมเนียม จากผู้เข้าพักในโรงแรม ภาษียาสูบ น้ำมันเชื้อเพลิง งานเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร กฎหมาย พระราชบัญญัติประกาศ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน งานวินัย และงานอื่นๆ

3. งานด้านการศึกษา งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬให้บริการประชาชน ได้แก่ งานจัดและสนับสนุนการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะด้านต่างๆ แก่ เด็ก เยาวชน และประชาชน งานจัดประเพณีและส่งเสริมการอนุรักษ์ประเพณีและศิลปวัฒนธรรมตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่น และงานอื่นๆ

4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬให้บริการประชาชน ได้แก่ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวิศวกรรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสำรวจทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานป้องกันเพลิงไหม้และระงับอัคคีภัย งานสำรวจโครงการแหล่งน้ำ งานส่งเสริมการปลูกป่าเพื่อลดสภาวะโลกร้อน งานโครงการตามพระราชดำริและงานอื่นๆ

5. งานด้านรายได้หรือภาษี หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬให้บริการประชาชน ได้แก่ ภาษีโรงแรม/รีสอร์ท งานออกให้ความรู้กับผู้ประกอบการรายใหม่ ภาษีน้ำมัน-ก๊าซ งานจัดทำแบบยื่นชำระภาษี ภาษียาสูบ งานแนะนำการจัดเก็บรายได้ ได้แก่ อปท. อื่น งานสำรวจผู้ประกอบการโรงแรม และอื่นๆ

6. งานด้านสาธารณสุข หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬให้บริการประชาชน ได้แก่ งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด งานส่งเสริมวินัยจราจร งานสาธารณสุขและอนามัยชุมชน งานเครือข่ายอาสาสมัครฯ งานส่งเสริมศักยภาพของชุมชน สังคม งานกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพ จังหวัดบึงกาฬ และงานอื่นๆ

7. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

8. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการด้วยความเสมอ

ภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีความรวดเร็ว สะดวกสบายในการให้บริการ มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการ

9. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วนสายด่วนนายก หรือปลัด มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

10.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทางการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

11.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งการให้บริการ มีความสะดวกสบายต่อการเดินทางเข้ามาใช้บริการ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถยนต์ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้างความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสมเพียงพอ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ โดยมีหัวข้อรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.2 ความหมายและหลักการการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.4 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น
 - 1.5 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดการจัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ
3. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การปกครองส่วนจังหวัดบึงกาฬ
4. แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ
5. แนวคิดการให้บริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

ในระบอบการปกครองของประเทศลัทธิแตมีวัตถุประสงค์ที่คล้ายกันคือ ต้องการที่จะให้มีความมั่นคงในประเทศ แต่เดิมการปกครองส่วนใหญ่มิมีลักษณะรวมศูนย์อำนาจที่ส่วนกลางเพื่อความสะดวก เพราะในสมัยนั้นอาณาเขตของประเทศยังไม่มาก พลเมืองน้อยและกิจการที่รัฐต้องสนองตอบประชาชนมีน้อย ต่อมาเมื่อมีการพัฒนามากขึ้น พลเมืองมีมากขึ้น ภารกิจที่รัฐต้องรับผิดชอบก็มากขึ้นด้วย ศักยภาพของรัฐบาลกลางอย่างเดียวไม่สามารถสนองการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้ทั่วถึง ดังนั้นแนวคิดในการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง

1.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy)

เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบและวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (อ้างใน บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ 2546, หน้า 10) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่น จะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติ

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government)

หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยคือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบี่ยงเบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นจะได้รับการเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตย เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจาย

อำนาจการปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (อ้างใน บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ 2546, หน้า 10)

3.1 การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้นซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2 รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงเพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกันการแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่ามากที่สุด

3.3 กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวในท้องถิ่นเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้วรัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นรัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพเนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป เพราะท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมืองการได้รับการเลือกตั้ง และการสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่น

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง ทั้งทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมากจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาจะเป็นแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบ

ประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจ จึงทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเองซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

1.2 ความหมายและหลักการการปกครองท้องถิ่น

อโณทัย ธรรมกุล (อ้างใน สุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา 2550, หน้า 5) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เกิดจากการกระจายอำนาจให้อำนาจในการปกครอง รวมทั้งรับผิดชอบทั้งหมดหรือแค่บางส่วนในการบริหารขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของงานที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

Jonh J. Clarke (อ้างใน สุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา 2550, หน้า 6) หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องด้านการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

1.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (อ้างใน พันธिता ทองไสย 2547 หน้า 7) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ค จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเช่นนี้เป็นแบ่งเบาทั้งในด้านการเงินส่วนบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนต่างกัน การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการ

ปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันการเมืองที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

1.4 องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (อ้างใน พัฒนิตา ทองไสย 2547, หน้า 9) ระบบการปกครองท้องถิ่นจะตั้งองค์ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย(Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ(Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่กำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักงานกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้มีความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณา เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาล และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทั้งนี้ได้หมายความว่ามีความมีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปรัฐจึงต้องสงวนอำนาจการควบคุมดูแลอยู่

1.5 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ (2545 : 196) ได้แสดงกรอบแนวคิดกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นได้ยึดหลักการและสาระสำคัญ 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ มีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลังของตนเอง

2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของการบริหารราชการส่วนกลางและการบริหารราชการส่วนภูมิภาค และเพิ่มบทบาทในส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน

3) ด้านประสิทธิภาพขององค์กรปกครองท้องถิ่น ให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม การบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่นมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบเป้าหมายของแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น มีทั้งสิ้น 6 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ, 2545 : 198-199) ดังนี้

1) พัฒนาขีดความสามารถการบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยระบบแผนและระบบงบประมาณให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

- 2) พัฒนาผู้บริหารท้องถิ่นและบุคลากรขององค์กรปกครองท้องถิ่นให้มีภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์มีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น
- 3) พัฒนาการบริหารงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นแบบมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิผลการตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชน
- 4) ปรับบทบาทของราชการกรมการปกครองในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการบริหารกิจการ การกำกับดูแล และแนะนำการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน และองค์กรพัฒนาเอกชนในกระบวนการกำหนดนโยบายตรวจสอบการปฏิบัติงานและผลงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และตั้งอยู่บนเหตุผล
- 6) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองท้องถิ่น สร้างกระบวนการเรียนรู้ในการปกครองตนเองเพื่อสร้างวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตยของประชาชนในท้องถิ่น

2. แนวคิดการจัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ

วารสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ฉบับที่ 1 ปีที่ 1 ฉบับปฐมฤกษ์ (2558 : 4) กล่าวถึงการจัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ ดังนี้

จังหวัดบึงกาฬเดิมเป็นตำบลหนึ่งในเขตการปกครองของอำเภอยักษ์บุรี จังหวัดนครพนม ซึ่งมีที่ว่าการอำเภอ ตั้งอยู่ที่บริเวณปากน้ำสงคราม ต่อมาไม่ทราบชัดว่าปีใด ทางราชการได้ย้ายที่ว่าการอำเภอมายังที่บึงกาฬจน ณ ริมฝั่งแม่น้ำโขง ตรงข้ามเมืองปากซัน แขวงบอลิคำไซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวปี พ.ศ. 2459 ทางราชการ ก่อสร้าง ที่ว่าการอำเภอขึ้นใหม่และโอนการปกครองอำเภอยักษ์บุรีมาขึ้นกับจังหวัดหนองคาย ส่วนบริเวณที่ตั้งที่ว่าการอำเภอยักษ์บุรีเดิมนั้น ทางราชการยุบมาเป็นตำบลอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

ปี พ.ศ. 2475 ข้าราชการกระทรวงมหาดไทยท่านหนึ่งเดินทางมาตรวจราชการที่อำเภอยักษ์บุรีพบว่า หมู่บ้านบึงกาฬจน มีหนองน้ำใหญ่แห่งหนึ่ง กว้างประมาณ 160 เมตร ยาวประมาณ 3,000 เมตร ชาวบ้านเรียก “บึงกาฬจน” เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป ทางราชการจึงเปลี่ยนชื่ออำเภอยักษ์บุรีเป็น “อำเภอบึงกาฬจน” ตั้งแต่นั้นมาต่อมาปี พ.ศ. 2477 ทางราชการได้เปลี่ยนชื่ออำเภอบึงกาฬจนเป็น “อำเภอบึงกาฬ” เพื่อความสะดวกและเข้าใจง่าย ต่อมาได้แยกอำเภอเซกา อำเภอพรเจริญ อำเภอศรีวิไล และอำเภอบุ่งคล้าออกจากอำเภอบึงกาฬ ตามลำดับ

ใน พ.ศ. 2537 นายสุเมธ พรหมพันท้าว สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคเสรีธรรม จังหวัดหนองคาย เสนอให้จัดตั้งจังหวัดบึงกาฬขึ้น โดยกำหนดจะแยกพื้นที่อำเภอบึงกาฬ อำเภอปากคาด อำเภอโซ่พิสัย อำเภอพรเจริญ อำเภอเซกา อำเภอบึงโขงหลง อำเภอศรีวิไล และอำเภอบุ่งคล้า

ออกจากจังหวัดหนองคาย รวมเป็นท้องที่ทั้งหมด 4,305 ตารางกิโลเมตร และมีประชากรประมาณ 390,000 คน

อย่างไรก็ดีกระทรวงมหาดไทยแจ้งผลการพิจารณาว่า ยังไม่มีแผนที่จะยกฐานะอำเภอบึงกาฬขึ้นเป็นจังหวัด เพราะการจัดตั้งจังหวัดใหม่เป็นการเพิ่มภาระด้านงบประมาณ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มกำลังคนภาครัฐ ซึ่งจะขัดกับมติคณะรัฐมนตรี โครงการร่างมาเกือบ 16 ปี จนกระทั่ง พ.ศ. 2553 กระทรวงมหาดไทย ได้นำเรื่องการจัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ เสนอเข้าที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง เพื่อยกร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ พ.ศ. 2554 ผลการสำรวจความเห็นของประชาชนจังหวัดหนองคายในคราวเดียวกันปรากฏว่า ร้อยละ 98.83 เห็นด้วยกับการจัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ ต่อมาวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2553 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้จัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นายกรัฐมนตรี จึงถวายร่างพระราชบัญญัติให้พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ ทรงลงพระปรมาภิไธย โดยทรงลงเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2554 นำประกาศเป็นพระราชบัญญัติตั้งจังหวัดบึงกาฬ พ.ศ. 2554 ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2554 และบังคับใช้ในวันรุ่งขึ้นโดยให้เหตุผลว่า

- เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในเรื่องอำเภอ จำนวนประชากร และลักษณะพิเศษของจังหวัด อีกทั้งยังเป็นผลดีต่อการให้บริการแก่ประชาชน

- จังหวัดหนองคายเป็นพื้นที่แนวยาวทอดตามแม่น้ำโขง จึงมีผลต่อการรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดน

- จังหวัดหนองบัวลำภูและจังหวัดอำนาจเจริญที่เคยตั้งขึ้นใหม่ก็มีเนื้อที่น้อยกว่าหลักเกณฑ์มติคณะรัฐมนตรีเช่นกัน,

- จังหวัดที่ตั้งขึ้นใหม่ไม่ให้บริการสาธารณะซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- บุคลากรจำนวน 439 อัตรา สามารถกระจายกันในส่วนราชการได้ไม่มีผลกระทบมากนัก

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติ มีความว่าเนื่องจากจังหวัดหนองคายเป็นจังหวัดที่มีท้องที่ติดชายแดน และมีลักษณะภูมิประเทศเป็นแนวยาว ทำให้การติดต่อระหว่างอำเภอที่ห่างไกลและจังหวัดเป็นไปด้วยความยากลำบาก และใช้ระยะเวลาในการเดินทางมากเกินไป ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการจัดระเบียบการปกครอง การรักษาความมั่นคง และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในท้องที่สมควรแยกอำเภอบึงกาฬ อำเภอเซกา อำเภอโซ่พิสัย อำเภอบุงคล้า อำเภอบึงโขงหลง อำเภอปากคาด อำเภอพรเจริญ และอำเภอศรีวิไล จังหวัดหนองคาย ออกจากการปกครองของจังหวัดหนองคาย รวมตั้งขึ้นเป็นจังหวัดบึงกาฬ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้"

นอกจากมาตรา 3 ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ที่ให้จัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ โดยมีองค์ประกอบเป็นอำเภอทั้ง 8 ข้างต้นแล้ว มาตรา 4 ยังให้เปลี่ยนชื่อ อำเภอบึงกาฬ เป็น อำเภอเมืองบึงกาฬ อีกด้วย

3. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การปกครองส่วนจังหวัดบึงกาฬ

วารสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ฉบับที่ 1 ปีที่ 1 ฉบับปฐมฤกษ์ (2558 : 4) กล่าวถึงข้อมูลพื้นฐานขององค์การปกครองส่วนจังหวัดบึงกาฬ ดังนี้

ตราประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ



ภาพที่ 1 ตราประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

ความหมายของตราประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

1. วงกลมสีม่วงตัดด้วยเส้นขอบและตัวหนังสือสีขาว เป็นสีประจำจังหวัด
2. วงกลมลายไทยสีเหลือง หมายถึง ความหลากหลายทางวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
3. หาดทรายในแม่น้ำโขง หมายถึง ความเชื่อมโยงและสายสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้าน
4. หนองน้ำ (สื่อถึงหนองกุดทิงและบึงโขงหลง ซึ่งเป็นแหล่งน้ำที่ขึ้นบัญชีเป็นแหล่งลุ่มน้ำโลก)

หมายถึง ความอุดมสมบูรณ์

5. พญานาคและบั้งไฟพญานาค หมายถึง ความเชื่อและความศรัทธาในพระพุทธศาสนา
6. ยางพารา หมายถึง พืชเศรษฐกิจ ที่บึงกาฬเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ปลูกยางพารามากที่สุด

ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7. ภูทอก (แปลว่าภูเขาที่ขึ้นอยู่อย่างโดดเดี่ยว) หมายถึง ความโดดเด่น และเป็นเอกลักษณ์
8. เจดีย์พิพิธภัณฑพระอาจารย์จวน กุลเชฏโฐ เป็นเจดีย์รูปแปดเหลี่ยมทรงกรวย มีแปดชั้น

ซึ่งในทางพระพุทธศาสนาหมายถึงมรรค ๘ แต่ในตราสัญลักษณ์นี้หมายถึงการรวมกันของแปดอำเภอเป็นจังหวัดบึงกาฬ

9. ชื่อภาษาอังกฤษ สื่อถึงความเป็นสากล

10. ดอกไม้ลายไทย ที่คั่นระหว่างชื่อภาษาไทยกับชื่อภาษาอังกฤษสื่อถึงศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์ความเป็นไทย

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

“เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน”

พันธกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

1. ปรับปรุงและพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคต และเศรษฐกิจของท้องถิ่น
2. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคน ครอบครัว และชุมชนให้เข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้ ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง
3. การสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผนพัฒนา การตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารและการปกครอง
4. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการศึกษาและสาธารณสุข ตลอดจนอนุรักษ์และพัฒนา ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามและภูมิปัญญาของท้องถิ่น
5. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี
6. การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการด้านการท่องเที่ยว และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดี เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
7. การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการปรับปรุงกระบวนการบริหารการเงินการคลังให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจที่มีอยู่เดิม และที่ได้รับโอนจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาล
8. การเพิ่มศักยภาพของผังเมืองให้เป็นเครื่องมือชั้นนำและสนับสนุนการพัฒนาเมืองอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาด้านอื่น ๆ

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. ตั้งจังหวัดบึงกาฬ พ.ศ. 2554 เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2554 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบเช่นเดียวกับเขตจังหวัดบึงกาฬ ประกอบด้วย 8 อำเภอ คือ อำเภอเมืองบึงกาฬ อำเภอเซกา อำเภอโซ่พิสัย อำเภอบุ่งคล้า อำเภอบึงโขงหลง อำเภอปากคาด อำเภอพรเจริญ และอำเภอศรีวิไล ซึ่งแยกจากการปกครองออกจากจังหวัดหนองคาย รวมขึ้นเป็น จังหวัดบึงกาฬ ขณะนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด 13 คน

1. นายเอกชัย	วงศ์คงคำ	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอมืองบึงกาฬ เขต 1
2. นายคุณกร	อินทร์แสง	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอมืองบึงกาฬ เขต 2
3. นายอุ๊ด	จันทะจิตร	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอมืองบึงกาฬ เขต 3
4. นายหน่วย	ประตูกว้าง	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เขตอำเภopakคาค
5. นายอุทิศ	คลองดี	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอบึงโขงหลง
6. นางนริศรา	วงศ์ภูมิ	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอโซพิสัย เขต 1
7. นายทองอยู่	แก้วกล้า	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอโซพิสัย เขต 2
8. นายบุญลือ	พันธ์พินิจ	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเซกา เขต 1
9. นายพัลลภ	คำเชียงใหม่	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเซกา เขต 2
10. นายสม	เสียงโซคอยู่	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเซกา เขต 3
11. นายประดิษฐ์	คำบุญเรือง	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอบุ่งคล้า
12. นางดาหวัน	คนขยัน	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอพรเจริญ เขต 1
13. นายไพโรจน์	อรกุล	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอศรีวิไล

ซึ่งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคายเดิม ให้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ในเขตเลือกตั้ง 8 อำเภอ ของจังหวัดบึงกาฬ โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งเช่นเดียวกับอายุของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคายมีปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ทำหน้าที่ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬเพิ่มอีก 11 คน ให้ครบ 24 คน ตามที่กฎหมายกำหนดผลการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ คณะกรรมการการเลือกตั้งได้ประกาศรับรองผลการเลือกตั้งโดยสมบูรณ์ เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2554 ประชาชนชาวจังหวัดบึงกาฬได้เลือกนายนิพนธ์ คนขยัน เป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ และมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬที่เลือกตั้งขึ้น จำนวน 11 คน ตาม พ.ร.บ. ตั้งจังหวัดบึงกาฬ พ.ศ. 2554 ครั้งแรก มีรายชื่อดังนี้

1. นายเกรียงศักดิ์	วงศ์คงคำ	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอมืองบึงกาฬ
2. นายพัฒนพงษ์	ราชปองขันธุ์	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอมืองบึงกาฬ
3. นายสันติ	คมขำ	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเซกา
4. นายอนุสรณ์	แกหลิ้ง	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเซกา
5. นายชาญวุฒิ	บุตดา	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอโซพิสัย
6. นายสุรัช	ศรีทวีภาค	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอโซพิสัย
7. นายไพโรจน์	จิตไพศาล	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอพรเจริญ
8. นายวีระวัตร	อุทา	สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอพรเจริญ

- | | | |
|-----------------|----------|---|
| 9. นายสนิท | คำบัว | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอสรีวิไล |
| 10. นางสาวบุปผา | ภูมิไธสง | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอบึงโขงหลง |
| 11. นายอรุณ | วัดโสภณ | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอบึงโขงหลง |

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬชุดแรก ประกอบด้วย

- | | | |
|----------------|--------------|---|
| 1. นายนิพนธ์ | คนขยัน | นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 2. นายสมภพ | สุนันทนาม | รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 3. นายไพวัลย์ | อรกุล | รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 4. นางสมัย | แสงนคร | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 5. นางชื่น | ชัยสุวรรณ | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 6. นายเชาว์ | ตันดี | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 7. นายวัฒนา | นามสุโพธิ์ | ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 8. นายสุระพงษ์ | ศรีปิยะพันธ์ | ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |

นายนิพนธ์ คนขยัน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ แถลงนโยบายการบริหารงานต่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2554 ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่บริหารราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
2. ด้านการเกษตร
3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
4. ด้านเศรษฐกิจการส่งเสริมและการค้าและการลงทุน
5. ด้านการท่องเที่ยว กีฬา และนันทนาการ
6. ด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม
7. ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. ด้านสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และคุณภาพชีวิต

ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬครั้งแรกมีจำนวน 5 คน โอนมาจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2554 มีรายชื่อดังนี้

1. นายสุรกิจ เนืองลี นักบริหารงานช่าง 7
2. นายวัชร มีธรรม นายช่างโยธา 7ว
3. นายวัฒนพงษ์ น้ำใส นิติกร 7ว

4. นางสาวสดใส ศรีจูม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6ว
5. นางสาวยุพิน พุทธาผา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6ว

ในปี พ.ศ. 2555 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 24 คน ที่โอนมาจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย จำนวน 13 คน และที่มาจากการเลือกตั้งเพิ่มครั้งแรก จำนวน 11 คน ได้สิ้นสุดวาระจากการดำรงตำแหน่ง 4 ปี เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2555

เป็นเหตุให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬใหม่ นับเป็นการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬครั้งที่สองตั้งแต่ พ.ร.บ. ตั้งจังหวัดบึงกาฬ พ.ศ. 2554 มีผลใช้บังคับเป็นต้นมา และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ผู้ได้รับการเลือกตั้ง จำนวน 24 คน คณะกรรมการการเลือกตั้งได้ประกาศรับรองผลการเลือกตั้ง เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2555 ประกอบด้วยรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | | |
|------------------|--------------|------------------------|
| 1. นายแสง | เพ็งทอง | อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 1 |
| 2. นายเอกชัย | วงศ์คงคำ | อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 2 |
| 3. นายวรวิทย์ | สุมั่งค์ | อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 3 |
| 4. นายอุดร | โคตรรวงค์ | อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 4 |
| 5. นายสุรพล | นาคำดี | อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 5 |
| 6. นายสันติ | คมขำ | อำเภอเซกา เขต 1 |
| 7. นายอัมพร | ศรีทอง | อำเภอเซกา เขต 2 |
| 8. นายโชคสะอาด | วิณโรจน์ | อำเภอเซกา เขต 3 |
| 9. นายอนุสรณ์ | แกหลิ้ง | อำเภอเซกา เขต 4 |
| 10. นายถวัลย์ | คำเชียงใหม่ | อำเภอเซกา เขต 5 |
| 11. นายมนัส | เขียวเซน | อำเภอโซ่พิสัย เขต 1 |
| 12. นายทองเลื่อน | มาตย์สมบัติ | อำเภอโซ่พิสัย เขต 2 |
| 13. นายจาน | พลโยธา | อำเภอโซ่พิสัย เขต 3 |
| 14. นายทรงกช | ทองคำ | อำเภอโซ่พิสัย เขต 4 |
| 15. นายวีระวัตร | อุทา | อำเภอพรเจริญ เขต 1 |
| 16. นายวิโรจน์ | สารวงศ | อำเภอพรเจริญ เขต 2 |
| 17. นายไพโรจน์ | จิตไพศาล | อำเภอพรเจริญ เขต 3 |
| 18. นายสนิท | คำบัว | อำเภอศรีวิไล เขต 1 |
| 19. นายอภีรักษ์ | อำมาตย์สำราญ | อำเภอศรีวิไล เขต 2 |

- | | | |
|------------------|------------|----------------------|
| 20. นายประสิทธิ์ | แสงสว่าง | อำเภอบึงโขงหลง เขต 1 |
| 21. นางฉาณิการ์ | เมืองแทน | อำเภอบึงโขงหลง เขต 2 |
| 22. นายประดิษฐ์ | คำบุญเรือง | อำเภอบุ่งคล้า |
| 23. นายภิรมย์ | ยนต์พันธ์ | อำเภอปากคาด เขต 1 |
| 24. นายหน่วย | ประตูกว้าง | อำเภอปากคาด เขต 2 |

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬชุดปัจจุบัน ประกอบด้วย

- | | | |
|----------------|--------------|---|
| 1. นายนิพนธ์ | คนขยัน | นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 2. นายสมภพ | สุนันทนาม | รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 3. นายไพวัลย์ | อรกุล | รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 4. นายเชาว์ | ตันดี | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 5. นางสมัย | แสงนคร | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 6. นางชื่น | ชัยสุวรรณ | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 7. นายประเชิญ | โพนพุด | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 8. นายวัฒนา | นามสุโพธิ์ | ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 9. นายสุระพงษ์ | ศรีปิยะพันธ์ | ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |
| 10. นายนิพนธ์ | อันชื่น | ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ |

คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬได้ทำหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ภารกิจที่กฎหมายกำหนดเพื่อการบริหารสาธารณะแก่พี่น้องประชาชนชาวจังหวัดบึงกาฬจนถึงปัจจุบัน มีการพัฒนาจังหวัดบึงกาฬ เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้นและองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬจะพัฒนาและขับเคลื่อนจังหวัดบึงกาฬให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นต่อไปในอนาคต

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Morse (1953, p.27) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง การลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

Strauss & Sayless (1960, p. 119-121) ได้สรุปไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

Applewhite (1965, p. 8) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

Schermerhorn (1984, p.230) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Hornby (2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Wolman (1973) ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

คณิต ดวงหัตถ์ (2538) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปของมีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

Korman (1977) (อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: หน้า 162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

Manford (1972) (อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542 : หน้า 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ดังนั้น จากข้อความข้างต้น จึงสรุปความหมายและแนวคิดได้ว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างใน พินิจดา ทองไสย 2547, หน้า 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือ ทศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น Vroom กล่าวว่า ทศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง สอดคล้องกับเซลเลย์ (อ้างใน บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. 2546 หน้า 6) ที่ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทั้งสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่เป็นระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นจะต้องปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้ตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการ เช่นเดียวกับ บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์

ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใช้บริการจากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ

ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการ องค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (1954, หน้า 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์(Millett) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี

ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเศษคดีเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริงๆนั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอรับรองผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดให้เลือกหรือตอบคำถามอิสลามคำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่นๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2) วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางแผนอธิบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3) การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมากๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548 : 8) การบริการ service คือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

วิระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ ได้กล่าวว่า การบริการ คือสิ่งที่จับต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ทันทีหรือในเวลาเกือบดันทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการที่จะดำเนินธุรกิจด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้นั้น ต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆของลูกค้าในอดีต การบอกปากต่อปาก และการโฆษณา ของธุรกิจให้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับ กับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการของลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการ แต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

ผู้ศึกษาได้สังเคราะห์แนวคิดเรื่องบริการจากนักวิชาการหลายๆท่าน พบว่า มีเรื่องที่น่าสนใจดังนี้

Verma 1986 กล่าวว่าบริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและ penchansky และthomas 1961 ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มี อยู่ available อิติ คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ accommodation ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพ กองบริการ accessibility ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Weber (1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลถือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กฤษณ ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำทำหยุดหยุดตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดงานจะต้องให้แก่ผู้มาบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติการง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ความสำคัญของการบริการ

ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์ ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

2) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าเพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บริการดำเนินการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี

หลักการให้บริการ

สมิต สัมฤทธิ์ ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่าการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะให้ลูกค้าพอใจ

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

สมิต สัมฤทธิ์ ได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปแต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1) ทำด้วยความเต็มใจ การให้บริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพใจในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3) ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจแก่คนอื่นจำนวนมาก

ลักษณะเด่น ๆ ของการบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่ง ๆ ขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่านรัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ ได้กล่าวว่า หน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้

1) ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความน่าเลื่อมใส ศรัทธา และดึงดูดความสนใจ

2) การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงาน เพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลาเวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

3) การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ

4) กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดี ซึ่งก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังเรื่องนี้ให้ดี

5) น้ำเสียงเจ้าหน้าที่ พนักงานบางคนมีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

ถาวร โพธิสมบัติ (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนาพรพงศ์ 2548, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวย ประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1) เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาท

2) หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้อง บริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การ รักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้ สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การ สาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้ การศึกษาแก่เยาวชนแบบ ให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การ จัดทำบริการสาธารณะ

3) หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ บริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐจะมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การ วางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณ

และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

มณีวรรณ ต้นไทย (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนาพรพงศ์ 2548, หน้า 38) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากแนวคิดข้างต้นที่น่าเสนอมาจะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ ในขณะที่ให้บริการและคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการการวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจาก คุณลักษณะทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านการติดต่อสื่อสาร

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra. 1966) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการให้เกิด ความพอใจจากความหมายนี้พิจารณาได้ว่าการบริการสาธารณะประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่าย ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการ ให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงาน ที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จาก ความหมายดังกล่าวจะเป็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการ พิจารณาว่าองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่การผลิต (process) และออกมา เป็นผลผลิตหรือการบริการ (outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผล จะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าลักษณะเป็นเช่นไร

ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ (1) ตัวบริการ (Services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Client Groups) (3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (4) ผู้รับบริการ (Client Groups)

Macullong (1983) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William Gilbert และ Guthrie (1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก

2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ

4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้ แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามจาก ความหมาย

ดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือการมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

Millett (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้ บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 :11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรับในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการให้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม

มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดการระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น

ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

- 2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
- 2.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรขอการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก

นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้น เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. ความสุภาพอ่อนน้อม

เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

6. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร

จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

ประยูร กาญจนดุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

- 1) บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
- 2) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4) บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5) เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม³⁴
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณูช กาศสกุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการวิจัย คือ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด ศึกษาศักยภาพขีดความสามารถ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในตำบลป่าแดด โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9348 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า

1) เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่อายุที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

2) เพศ ระดับการศึกษา และอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด

3) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล 5 ประการ

3.1 สมาชิก อบต. มีความขัดแย้งกัน

3.2 อบต. ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนและแสดงความคิดเห็นในการวางแผนงานต่างๆ

3.3 อบต. ศึกษาขาดการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงาน

3.4 การจัดทำแผนงานโครงการไม่สามารถแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้

3.5 งบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานของ อบต.

จากการศึกษาข้างต้นมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) ควรให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และกฎระเบียบเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้แก่สมาชิก อบต. และประชาชนได้เข้าใจและรับทราบต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนการปลูกจิตสำนึกให้มีความรักสามัคคี

2) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น เสนอความคิด โครงการ แผนงาน ตลอดจนการดำเนินงานเนื่องจากไม่มีใครจะทราบปัญหาได้เท่ากับคนในท้องถิ่นเอง

3) ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร แผนงานและโครงการต่างๆที่ อบต. จัดทำให้ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนจะได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

4) รัฐบาลควรจัดสรรเงินอุดหนุนและจัดสรรรายได้ที่มาจากการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น เพื่อ อบต. จะได้งบประมาณเพียงพอในการพัฒนาตำบลต่อไป

นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ (2550) บทคัดย่อได้ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในมุมมองขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงทดลองเพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ก่อนและหลังการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ความรู้ร่วมกันของประชาชนที่มาร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการที่สภากาแฟ โดยเสริมสร้างความรู้ในประเด็นที่ประชาชนมีความจำเป็นต้องรู้ ได้แก่

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น
2. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการดำเนินงานของ อบต. 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกตั้งท้องถิ่นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ในการสัมภาษณ์ประชาชนผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่เป็นตัวอย่างก่อนและหลังการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น มีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือเมื่อประชาชนได้รับ ความรู้แลกเปลี่ยนความรู้อย่างไม่เป็นทางการ จากการพบปะพูดคุยกันตามสภากาแฟจะทำให้ประชาชนได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการศึกษาพบว่าประชาชนสนใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการสูงเนื่องจากเป็นวิธีที่สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในชุมชนซึ่งเหมาะสมที่องค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นจะนำมาขยายผลในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ อันจะเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

พนัสนิศา ทองไสย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร เทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนครและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร เทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการสุ่มตัวอย่างเชิงระบบจากแต่ละหมู่บ้านโดยอาศัยบ้านเลขที่ครัวเรือนละ 1 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 325 ตัวอย่าง ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ 1.รวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2. แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินและ 3. แบบสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อกับเทศบาลและข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาทำการวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานคณะผู้บริหารเทศบาลสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ในขณะที่ประชาชนเพศชายและหญิง อายุ อาชีพ และระดับรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานคณะผู้บริหารเทศบาล ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาล ตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน อยู่ในระดับต่ำเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง ด้านการจัดหารายได้แต่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ในด้านที่เหลือเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือด้านการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการบริหารงานเทศบาล ด้านการปฏิบัติตามนโยบายหาเสียงด้านการพัฒนาท้องถิ่นและ ด้านการสร้างควมมีส่วนร่วมของประชาชน

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดสอบถามประชาชนที่มีภูมิลำเนาในแขวงกาวิละ นครพิงค์ ศรีวิชัย และเม็งราย และภูมิลำเนาภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 976 ราย

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ ด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ด้านการปฏิบัติตามนโยบายและด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนตัวซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่มีต่อผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ คือเทศบาลนครเชียงใหม่ควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคลนอกจากนี้ ยังต้องให้ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในรูปแบบใหม่คือการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงให้ประชาชนทราบมากขึ้น

เรวัต 2543 ได้วิจัยเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์การ กรณีศึกษา บริษัท ซีเกทเทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การมากที่สุด รองลงมาคือในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์การ ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานต่างกับพนักงานที่มีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานมีความ

คิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่างประกันพนักงานมีความคิดเห็นต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิรติ 2545 ศึกษาลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมมณเฑียร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งข่าวสารที่พนักงานได้รับมากที่สุด และยังเป็นแหล่งที่ให้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนมากที่สุดด้วยเช่นกัน สำหรับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาให้กับพนักงานมากที่สุดคือ การสั่งงานด้วยตัวเองเช่นเดียวกับวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่พนักงานพอใจมากที่สุด และในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสั่งงานแล้วพนักงานไม่เข้าใจพนักงานจะไม่ทำงานนั้นจนกว่าผู้บังคับบัญชาจะชี้แจงและใช้วิธีปรึกษาผู้บังคับบัญชาโดยตรง และเมื่อพนักงานมีปัญหาในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน บุคคลแรกที่พนักงานจะเข้าไปขอคำแนะนำคือ ผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในโรงแรม พบว่าเดินเข้าไปคุยด้วยตนเองเป็นวิธีการที่พนักงานใช้มากที่สุด ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่พนักงานพอใจมากที่สุด คือเดินเข้าไปคุยด้วยตนเองเช่นกัน ในการศึกษาถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน และด้านการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชา และในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแล้วพนักงานส่วนใหญ่ของโรงแรมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแล้วความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. **ประชากรที่ใช้ในการศึกษา** คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ของจังหวัดบึงกาฬ ที่มาติดต่อรับบริการหรือเคยติดต่อรับบริการกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ในปีงบประมาณ 2563 โดยมีประชากรรวมจำนวนทั้งหมด 420,647 คน

2. **กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา** คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ของจังหวัดบึงกาฬ ผู้มารับบริการหรือได้รับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้งหมดจำนวน 321 ราย ซึ่งได้มาจากการเปรียบเทียบจำนวนกับตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่น 95 % ของ Herbert Askin and Raymond R. Colton (นราศรีไววนิชกุล, ชุศักดิ์ อุดมศรี. 2551 หน้า 132) แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้นจึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 350 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Method) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แยกตามประเภทของงานบริการในแต่ละด้านทั้ง 5 งาน แบ่งได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ โดยประมาณการ (หน่วย : คน)

ประเภทของงานบริการในแต่ละด้าน	ประชากรที่เคยรับบริการ	กลุ่มตัวอย่างที่เลือก
งานด้านบริการกฎหมาย	2,000	70
งานด้านการศึกษา	3,000	70
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3,000	70
งานด้านรายได้หรือภาษี	2,725	70
งานด้านสาธารณสุข	2,000	70
รวม	12,725	350

ที่มา : ประชากรที่เคยรับบริการหน่วยงานทรัพยากรบุคคล องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ โดยประมาณการ วันที่ 23 กันยายน 2563

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 5 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเกตเครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พันธิตาทองใส, บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ และชรินทร์ สุวรรณภูเต เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามทั้ง 5 ฉบับแต่ละฉบับมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอนคือตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป

การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ ioc index of item objective congruence โดยพิจารณาค่า ioc เป็นรายข้อโดยค่า ioc ที่วิเคราะห์ได้เท่ากับ 0.60 -1.00 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คนนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้เท่ากับ 0.915

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ออกสำรวจและเก็บข้อมูลโดยคณะวิจัย จำนวน 3 คน ผู้ช่วยนักวิจัย 1 คน นักศึกษา จำนวน 5 คน ทำการลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อ รวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ และจริยธรรมในการเก็บข้อมูล เพื่อการเก็บข้อมูลให้มีความถูกต้องและเป็นความจริงมากที่สุด

5. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่ สรุปความคิดเห็น ข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.51 ถึง 5.00	หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 ถึง 4.50	หมายถึงความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 ถึง 3.50	หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 ถึง 2.50	หมายถึงความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.50	หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน 84.01 - 100.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน 68.01 - 84.00	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน 52.01 - 68.00	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน 36.01 - 52.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน 20.00 - 36.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน ทำได้โดยคูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $4.81 \times 20 =$ ร้อยละ 96.20

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ มีดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 งานด้านบริการกฎหมาย

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการกฎหมาย

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	24	34.30
	หญิง	46	65.70
	รวม	70	100.00

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการกฎหมาย (ต่อ)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	21 -30 ปี	3	4.30
	31-40 ปี	3	4.30
	41-50 ปี	19	27.10
	51-60 ปี	21	30.00
	มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	24	34.30
	รวม	70	100.00
สถานภาพ	โสด	10	14.29
	สมรส	47	67.14
	หย่าร้าง / หม้าย	13	18.57
	รวม	70	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	7.10
	เกษตรกรรม/การประมง	41	58.60
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	5	7.10
	รับจ้างทั่วไป	6	8.60
	พนักงานบริษัทเอกชน	5	7.10
	ครู/อาจารย์ หรือบุคลากรทางการศึกษา	3	4.30
	นักเรียน/นักศึกษา	5	7.10
	รวม	70	100.00
รายได้เฉลี่ยของครอบครัว	ต่ำกว่า 10,000 บาท	47	67.10
	10,001 – 20,000 บาท	19	27.10
	20,001 – 30,000 บาท	2	2.90
	30,001 – 40,000 บาท	2	2.90
	รวม	70	100.00
ประเภทผู้รับบริการ	ประชาชนทั่วไป	47	67.20
	หน่วยงานภาคเอกชน	15	21.40
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	8	11.40
	รวม	70	100.00

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการกฎหมาย (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อขอรับบริการงาน	1-2 ครั้ง/ปี	43	61.40
ด้านบริการกฎหมาย	3-4 ครั้ง/ปี	18	25.70
จำนวน กี่ครั้ง/ปี	มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	3	4.30
รวม		70	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
ท่านได้รับการบริการ	- งานส่งเสริมและบริหารบุคลากรตาม	47	67.14
งานด้านบริการ	ข้อบัญญัติเรียกเก็บค่าธรรมเนียม จากผู้เช่า		
กฎหมาย ด้านไต่ถาม	พักในโรงแรม ภาษี		
	- งานเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร กฎหมาย	12	17.14
	พระราชบัญญัติ		
	- งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน งานวินัย	8	11.43
	- อื่นๆ	3	4.29
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการกฎหมาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 มีสถานภาพสมรส จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 มีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 41 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.60 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 และส่วนใหญ่จะเคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านบริการกฎหมาย จำนวน 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 41 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.60 และได้รับการบริการงานด้านบริการกฎหมายในงานเกี่ยวกับงานส่งเสริมและบริหารบุคลากรตามข้อบัญญัติเรียกเก็บค่าธรรมเนียม จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.14

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ

1.2 งานด้านบริการกฎหมาย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.19) คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยจำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ
จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ ยุ่งยาก	4.71	0.66	มากที่สุด	3
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.63	มากที่สุด	2
3. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.76	0.60	มากที่สุด	1
4. มีความรวดเร็ว สะดวกสบายในการให้บริการ	4.64	0.79	มากที่สุด	4
5. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการ				
ค่าเฉลี่ยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละ 94.20
(4.71 × 20) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้บริการด้วยความ
เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมา คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการ
ให้บริการ

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.65	0.61	มากที่สุด	3
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.71	0.64	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สาย ด่วนสายด่วนนายกฯ หรือปลัดฯ	4.64	0.70	มากที่สุด	4
4. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทาง ไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การ ให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการ ล่วงหน้า	4.69	0.60	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย
ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.33) และเมื่อพิจารณา
รายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มี มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด
ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ รองลงมา คือ มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์
การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การ แต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย	4.83	0.48	มากที่สุด	2
2. มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน	4.87	0.377	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.78	0.63	มากที่สุด	3
4. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการ	4.83	0.56	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.83	0.56	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการสร้าง
สัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน รองลงมา มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกายที่สุภาพ
เรียบร้อย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ
 ฯลฯ

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. สถานที่ตั้งการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ต่อการเดินทางเข้ามาใช้บริการ	4.75	0.79	มากที่สุด	1
2. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถยนต์ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.70	0.64	มากที่สุด	3
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.73	0.66	มากที่สุด	2
4. มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้าง ความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการ	4.61	0.80	มากที่สุด	4
5. สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสม เพียงพอ	4.70	0.66	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.34	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.34) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งการให้บริการ มีความสะดวกสบายต่อการเดินทางเข้ามาใช้บริการ รองลงมา คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2.1 งานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	42	60.00
	หญิง	28	40.00
	รวม	70	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	11	15.70
	21 -30 ปี	8	11.40
	31-40 ปี	13	18.60
	41-50 ปี	15	21.40
	51-60 ปี	17	24.30
	มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	6	8.60
	รวม	70	100.00
สถานภาพ	โสด	21	30.00
	สมรส	44	62.90
	หย่าร้าง / หม้าย	5	7.10
	รวม	70	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	7.10
	เกษตรกร/การประมง	28	40.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	11.40
	รับจ้างทั่วไป	2	2.90
	พนักงานบริษัทเอกชน	2	2.90
	ครู/อาจารย์ หรือบุคลากรทางการศึกษา	7	10.00
	นักเรียน/นักศึกษา	18	25.70
	รวม	70	100.00

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยของ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	50	71.40
ครอบครัวต่อ	10,001 – 20,000 บาท	18	25.70
เดือน	20,001 – 30,000 บาท	2	2.90
รวม		70	100.00
ประเภท	ประชาชนทั่วไป	58	82.90
ผู้รับบริการ	หน่วยงานภาคเอกชน	7	10.00
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	5	7.10
รวม		70	100.00
ติดต่อขอรับ	1-2 ครั้ง/ปี	52	74.30
บริการงานด้าน	3-4 ครั้ง/ปี	18	25.70
การศึกษา			
กี่ครั้ง/ปี			
รวม		70	100.00
ท่านได้รับการ	- งานจัดและสนับสนุนการจัดกิจกรรม	36	51.40
บริการงานด้าน	เพื่อพัฒนาทักษะด้านต่างๆ		
การศึกษา	- งานจัดประเพณีและส่งเสริมการอนุรักษ์	27	38.60
ด้านใดบ้าง	ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่น		
	- อื่นๆ	7	10.00
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษามีส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี เท่ากันจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 มีสถานภาพสมรส จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 มีอาชีพเกษตรกร/การประมง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 82.90 และส่วนใหญ่จะเคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษาก่อนจำนวน 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 และได้รับการงานจัดและสนับสนุนการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะด้านต่างๆ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ

2.2 งานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.14) คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยจำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ ยุ่งยาก	4.76	0.55	มากที่สุด	4
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.71	มากที่สุด	3
3. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.84	0.50	มากที่สุด	2
4. มีความรวดเร็ว สะดวกสบายในการให้บริการ	4.86	0.46	มากที่สุด	1
5. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.49	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.28	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.28) และเมื่อพิจารณา
รายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดงขั้นตอนการ
ให้บริการ และ มีความรวดเร็ว สะดวกสบายในการ ร้องลงมา คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค
ตามลำดับก่อน-หลัง

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ
ด้านช่องทางการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.81	0.62	มากที่สุด	3
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.80	0.65	มากที่สุด	4
3. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สาย ด่วนสายด่วนนายกฯ หรือปลัดฯ	4.87	0.45	มากที่สุด	1
4. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทาง ไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การ ให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการ ล่วงหน้า	4.84	0.47	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.32	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.32) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วนสายด่วนนายกฯ หรือปลัดฯ รองลงมา คือ มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย	4.83	0.44	มากที่สุด	2
2. มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน	4.81	0.49	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.75	0.55	มากที่สุด	4
4. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการ	4.84	0.40	มากที่สุด	1
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.73	0.61	มากที่สุด	5
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.22) และเมื่อพิจารณา
รายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน และเต็ม
ใจต่อการให้บริการ รองลงมา คือ มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. สถานที่ตั้งการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ต่อการเดินทางเข้ามาใช้บริการ	4.71	0.66	มากที่สุด	5
2. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถยนต์ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.76	0.58	มากที่สุด	4
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.56	มากที่สุด	3
4. มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้าง ความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการ	4.80	0.50	มากที่สุด	2
5. สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสม เพียงพอ	4.83	0.48	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.14) และ
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ
เครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสมเพียงพอ รองลงมา คือ มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆ
ที่สร้างความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.1 งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	28	40.00
	หญิง	42	60.00
	รวม	70	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	6	8.60
	21 -30 ปี	9	12.90
	31-40 ปี	10	14.30
	41-50 ปี	13	18.60
	51-60 ปี	17	24.30
	มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	15	21.40
	รวม	70	100.00
สถานภาพ	โสด	14	20.00
	สมรส	47	67.10
	หย่าร้าง / หม้าย	9	12.90
	รวม	70	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	4.30
	เกษตรกร/การประมง	22	31.40
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	12	17.10
	รับจ้างทั่วไป	20	28.60
	พนักงานบริษัทเอกชน	5	10.00
	ครู/อาจารย์ หรือบุคลากรทางการศึกษา	4	5.70
	นักเรียน/นักศึกษา	4	5.70
	รวม	70	100.00

ตารางที่ 12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยของ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	49	70.00
ครอบครัวต่อเดือน	10,001 – 20,000 บาท	19	27.10
	20,001 - 30,000 บาท	2	2.90
รวม		70	100.00
ประเภทผู้รับบริการ	ประชาชนทั่วไป	58	82.90
	หน่วยงานภาคเอกชน	10	14.30
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	2	2.90
รวม		70	100.00
ติดต่อขอรับบริการ	1-2 ครั้ง/ปี	58	82.90
งานป้องกันบรรเทา	3-4 ครั้ง/ปี	12	17.10
สาธารณภัยจำนวน			
กี่ครั้ง/ปี			
รวม		70	100.00
ท่านได้รับการ	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวิศวกรรม	10	14.30
บริการงานป้องกัน	ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
บรรเทาสาธารณภัย	งานสำรวจทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	1	1.40
ด้านใดบ้าง	งานสำรวจโครงการแหล่งน้ำ	2	2.90
	งานโครงการตามพระราชดำริ	4	5.70
	งานป้องกันเพลิงไหม้และระงับอัคคีภัย	47	67.10
	งานส่งเสริมการปลูกป่าเพื่อลดสภาวะโลกร้อน	3	4.30
	อื่นๆ	3	4.30
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 มีสถานภาพสมรส จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 มีอาชีพ เกษตรกรรม/การประมง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป

จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 82.90 และส่วนใหญ่จะเคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย จำนวน 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 82.90 และติดต่อด้าน
งานป้องกันเพลิงไหม้และระงับอัคคีภัย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ

3.2 งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.15) คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยจำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ
จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและ ไม่ยุ่งยาก	4.73	0.66	มากที่สุด	5
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.63	มากที่สุด	2
3. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.80	0.53	มากที่สุด	1
4. มีความรวดเร็ว สะดวกสบายในการให้บริการ	4.75	0.67	มากที่สุด	4
5. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.66	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.29	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.29) และเมื่อพิจารณา รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมา คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.71	0.73	มากที่สุด	2
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.71	0.61	มากที่สุด	2
3. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน	4.95	0.27	มากที่สุด	1
4. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น บริการ นอกสถานที่	4.95	0.27	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณา รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน และ มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น บริการนอกสถานที่ รองลงมา คือ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การ แต่งกาย ที่สุภาพเรียบร้อย	4.66	0.72	มากที่สุด	4
2. มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน	4.61	0.75	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย	4.73	0.61	มากที่สุด	1
4. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการ	4.71	0.61	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.70	0.71	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.28	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.28) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น
การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย รองลงมา คือ มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน และ
เต็มใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. สถานที่ตั้งการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ต่อการเดินทางเข้ามาใช้บริการ	4.66	0.66	มากที่สุด	3
2. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถยนต์ ที่นั่งรอรับบริการ	4.57	0.75	มากที่สุด	4
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.67	0.76	มากที่สุด	2
4. มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้าง ความเข้าใจ	4.49	0.83	มากที่สุด	5
5. สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือ การปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสม เพียงพอ	4.74	0.53	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.33) และ
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ
เครื่องมือ การปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสมเพียงพอ รองลงมา คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ
อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	24	34.30
	หญิง	46	65.70
	รวม	70	100.00
อายุ	21 -30 ปี	17	24.30
	31-40 ปี	9	12.90
	41-50 ปี	18	25.70
	51-60 ปี	17	24.30
	มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	9	12.90
	รวม	70	100.00
สถานภาพ	โสด	16	22.90
	สมรส	45	64.30
	หย่าร้าง / หม้าย	9	12.90
	รวม	70	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	5.70
	เกษตรกรรม/การประมง	16	22.90
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	29	41.40
	รับจ้างทั่วไป	8	11.40
	พนักงานบริษัทเอกชน	13	18.60
	รวม	70	100.00

ตารางที่ 17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยของ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	16	22.90
ครอบครัวต่อเดือน	10,001 – 20,000 บาท	45	64.30
	20,0001– 30,000 บาท	9	12.90
รวม		70	100.00
ประเภทผู้รับบริการ	ประชาชนทั่วไป	33	47.10
	หน่วยงานภาคเอกชน	34	48.60
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	3	4.30
รวม		70	100.00
ติดต่อขอรับบริการ	1-2 ครั้ง/ปี	67	95.70
งานด้านรายได้หรือ	3-4 ครั้ง/ปี	3	4.30
ภาษี จำนวน			
กี่ครั้ง/ปี			
รวม		70	100.00
ท่านได้รับการ	ภาษีโรงแรม/รีสอร์ท	6	8.60
บริการงานด้าน	ภาษีน้ำมัน/ก๊าซ	10	14.30
รายได้หรือภาษี	ภาษียาสูบ	2	2.90
ด้านใดบ้าง	งานจัดทำแบบยื่นชำระภาษี	52	74.30
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 มีสถานภาพสมรส จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 ประเภทผู้รับบริการเป็นหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 และส่วนใหญ่จะเคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 1-2 ครั้ง ต่อปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 95.70 และได้รับการบริการงานด้านจัดทำแบบยื่นชำระภาษี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.13) คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยจำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลดังนี้

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ ยุ่งยาก	4.73	0.61	มากที่สุด	3
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.55	มากที่สุด	2
3. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.73	0.59	มากที่สุด	3
4. มีความรวดเร็ว สะดวกสบายในการให้บริการ	4.77	0.61	มากที่สุด	1
5. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.57	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.29	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.29) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความรวดเร็ว สะดวกสบายในการให้บริการ และมีการ
จัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง
และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.77	0.52	มากที่สุด	4
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.74	0.55	มากที่สุด	3
3. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน	4.83	0.45	มากที่สุด	1
4. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น บริการ นอกสถานที่	4.80	0.44	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.22) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการให้บริการ เช่น
อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน รองลงมา คือ มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น บริการนอกสถานที่

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การ แต่งกาย ที่สุภาพเรียบร้อย	4.74	0.63	มากที่สุด	2
2. มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน	4.70	0.64	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย	4.80	0.50	มากที่สุด	1
4. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการ	4.73	0.59	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.70	0.64	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น
การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย รองลงมา คือ มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกาย
ที่สุภาพเรียบร้อย

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. สถานที่ตั้งการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ต่อการเดินทางเข้ามาใช้บริการ	4.74	0.53	มากที่สุด	3
2. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถยนต์ ที่นั่งรอรับบริการ	4.70	0.57	มากที่สุด	4
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.62	มากที่สุด	2
4. มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้าง ความเข้าใจ	4.67	0.63	มากที่สุด	5
5. สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือ การปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสม เพียงพอ	4.79	0.23	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.23	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.23) และ
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ
เครื่องมือ การปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสมเพียงพอ รองลงมา คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ
อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

5.1 งานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	21	30.00
	หญิง	49	70.00
	รวม	70	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.40
	21-30 ปี	6	8.60
	31-40 ปี	6	8.60
	41-50 ปี	13	18.60
	51-60 ปี	24	34.30
	มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	20	28.60
	รวม	70	100.00
สถานภาพ	โสด	16	22.90
	สมรส	48	68.60
	หย่าร้าง / หม้าย	6	8.60
	รวม	70	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.90
	เกษตรกรรม/การประมง	45	64.30
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	11.40
	รับจ้างทั่วไป	12	17.10
	พนักงานบริษัทเอกชน	3	4.30
	รวม	74	100.00

ตารางที่ 22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยของ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	46	65.70
ครอบครัวต่อเดือน	10,001 – 20,000 บาท	21	30.00
	20,0001– 30,000 บาท	3	4.30
รวม		70	100.00
ประเภทผู้รับบริการ	ประชาชนทั่วไป	55	78.60
	หน่วยงานภาคเอกชน	10	14.30
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	5	7.10
รวม		70	100.00
ติดต่อขอรับบริการ	1-2 ครั้ง/ปี	65	92.90
งานด้านรายได้หรือ	3-4 ครั้ง/ปี	4	5.70
ภาษี จำนวน	5-6 ครั้ง/ปี	1	1.40
กี่ครั้ง/ปี			
รวม		70	100.00
ท่านได้รับการ	งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	8	11.40
บริการงานด้าน	งานสาธารณสุขและอนามัยชุมชน	49	70.00
ป้องกันและบรรเทา	งานส่งเสริมศักยภาพของชุมชน สังคม	13	18.60
สาธารณสุข ด้าน			
ใดบ้าง			
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 22 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุขส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุระหว่าง 61-60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 มีสถานภาพสมรส จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 มีเกษตรกรรม/การประมง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 และส่วนใหญ่จะเคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวน 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 92.90 และได้รับการบริการงานสาธารณสุขและอนามัยชุมชน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ

5.2 งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.12) คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยจำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลดังนี้

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ ยุ่งยาก	4.77	0.64	มากที่สุด	2
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.50	มากที่สุด	1
3. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.73	0.63	มากที่สุด	3
4. มีความรวดเร็ว สะดวกสบายในการให้บริการ	4.77	0.59	มากที่สุด	2
5. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.53	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.28	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.28) และเมื่อพิจารณา รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และ มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก และมีความรวดเร็ว สะดวกสบายในการให้บริการ

ตารางที่ 24 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.81	0.42	มากที่สุด	1
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.79	0.47	มากที่สุด	3
3. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน	4.81	0.45	มากที่สุด	1
4. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น บริการ นอกสถานที่	4.80	0.42	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.23	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข
ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.32) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น
ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และมีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต
โทรศัพท์สายด่วน รองลงมา คือ มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น บริการนอกสถานที่

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การ แต่งกาย ที่สุภาพเรียบร้อย	4.77	0.56	มากที่สุด	2
2. มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน	4.72	0.56	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย	4.81	0.45	มากที่สุด	1
4. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการ	4.75	0.57	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.77	0.51	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น
การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย รองลงมา คือ มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกาย ที่
สุภาพเรียบร้อย และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง
มิชอบ ฯลฯ

ตารางที่ 26 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. สถานที่ตั้งการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ต่อการเดินทางเข้ามาใช้บริการ	4.75	0.53	มากที่สุด	3
2. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถยนต์ ที่นั่งรอรับบริการ	4.75	0.49	มากที่สุด	3
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.77	0.56	มากที่สุด	2
4. มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้าง ความเข้าใจ	4.72	0.56	มากที่สุด	4
5. สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือ การปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสม เพียงพอ	4.78	0.78	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.21) และ
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ
เครื่องมือ การปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสมเพียงพอ รองลงมา คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ
อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬภาพรวม ทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.20 ดังแสดงในตารางที่ 27 ดังนี้

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 งาน และภาพรวม

งานด้านบริการกฎหมาย	ค่าความพึงพอใจ		คิดเป็น ร้อยละ	อันดับ
	($\bar{X}$)	แปล ความหมาย		
1. งานด้านบริการกฎหมาย	4.72	มากที่สุด	94.40	4
2. งานด้านการศึกษา	4.81	มากที่สุด	96.20	1
3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.72	มากที่สุด	94.40	4
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.75	มากที่สุด	95.20	3
5. งานด้านบริการสาธารณสุข	4.78	มากที่สุด	95.60	2
รวม(เฉลี่ย)	4.76	มากที่สุด	95.20	

งานด้านบริการกฎหมาย	ค่าความพึงพอใจ		แปล ความหมาย	อันดับ
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.35	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.33	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.24	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.34	มากที่สุด	4
รวม(เฉลี่ย)	4.72	0.19	มากที่สุด	4

งานด้านการศึกษา	ค่าความพึงพอใจ		แปล ความหมาย	อันดับ
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.28	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.32	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.79	0.22	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.48	มากที่สุด	3
รวม(เฉลี่ย)	4.81	0.14	มากที่สุด	1

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 งาน และภาพรวม (ต่อ)

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ค่าความพึงพอใจ		แปล ความหมาย	อันดับ
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.29	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.26	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.68	0.28	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.33	มากที่สุด	3
รวม(เฉลี่ย)	<u>4.72</u>	<u>0.15</u>	<u>มากที่สุด</u>	<u>4</u>
งานด้านรายได้หรือภาษี	ค่าความพึงพอใจ		แปล ความหมาย	อันดับ
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.29	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.22	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.73	0.26	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.23	มากที่สุด	4
รวม(เฉลี่ย)	<u>4.75</u>	<u>0.13</u>	<u>มากที่สุด</u>	<u>3</u>
งานด้านสาธารณสุข	ค่าความพึงพอใจ		แปล ความหมาย	อันดับ
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.28	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.23	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.77	0.25	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.21	มากที่สุด	2
รวม(เฉลี่ย)	<u>4.78</u>	<u>0.12</u>	<u>มากที่สุด</u>	<u>2</u>

จากตารางที่ 27 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดบึงกาฬ ในภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ
เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด
คือ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.15) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.77$, S.D. =
0.12)

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการ จำนวน 5 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประกอบด้วย 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 5) งานด้านสาธารณสุข ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ในภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.20

โดยมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานด้านต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้ประเมิน ขอสรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 งาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นคะแนนร้อยละ 96.20 โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. งานด้านสาธารณสุข ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.60 โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.00 โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานด้านบริการกฎหมาย ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นคะแนนร้อยละ 94.40 โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นคะแนนร้อยละ 94.40 โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปได้ว่าผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 งาน ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2562 อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.20

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

งานด้านบริการกฎหมาย

1. ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทางด้านกฎหมายต่างๆ มาแนะนำ หรือประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชน หน่วยงาน และห้างร้าน ได้รับทราบเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการรื้อถอนที่ดิน บทลงโทษเกี่ยวกับปัญหาเสพติด

งานด้านการศึกษา

1. ลดความล่าช้า หรือการประสานงานที่กระชั้นชิด และการจัดระบบงบประมาณ ด้านการศึกษาให้ตรงตามปีงบประมาณ เพื่อให้สะดวกและใช้ได้ทันตามกิจกรรม เนื่องจากบางครั้ง บางโรงเรียนอาจจะลืมนำของงบประมาณเพื่อให้ดำเนินกิจกรรม หากมีการยื่นหนังสือแจ้งเตือนมายัง โรงเรียนจะทำให้สามารถยื่นของงบประมาณได้ทันต่อการดำเนินกิจกรรมในแต่ละรอบปีการศึกษา
2. ควรมีระบบติดตามไปยังโรงเรียนต่างๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในแต่ละปี ทั้งนี้หากมีแบบฟอร์มสรุปงบประมาณจะทำให้ผู้ที่ได้รับงบประมาณสามารถสรุปได้อย่างถูกต้อง

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ควรจัดให้ผู้แทนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้เข้าร่วมประชุม เพื่อกำหนด นโยบายร่วมกันกับภาคส่วนต่าง ๆ ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านรายได้หรือภาษี

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านการชำระภาษีประจำปี เช่น ทั้งภาษีบุคคล ธรรมดา ภาษีนิติบุคคล การลดหย่อนภาษี ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ที่นา เพื่อภาคประชาชนจะได้ วางแผนการชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง

งานด้านสาธารณสุข

1. ควรมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลและประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่เยาวชนหรือประชาชนถึงโทษภัยของยาเสพติดที่เป็นปัญหาอยู่ในทุกชุมชน รวมทั้งให้การแนะนำและรักษากับผู้ที่ติดยาเสพติดที่ต้องการจะเลิกได้อย่างถูกต้อง

2. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ให้ความสำคัญด้านสาธารณสุขด้วยดีเสมอมาอย่างต่อเนื่อง มีการสนับสนุนเครื่องมือสำหรับดูแลผู้ป่วยให้โรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ศูนย์สาธารณสุขประจำชุมชน ควรให้ความรู้ด้านการดูแลป้องกันรักษาตนเองต่อประชาชน เพื่อลดความเสี่ยงต่อโอกาสการเจ็บป่วยของประชาชนให้ลดน้อยลง

บรรณานุกรม

- กานดา จันทรแย้ม. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- คณาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์. 2548. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- ชมภูณูช กาศสกุล. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ญาศิณี อัสเวศน์. 2552. การจัดการคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : หจก. ทีพีเอ็น เพรส.
- ทวี มณีสาย และนุตรประวีณ์ เลิศกาญจน์วัฒน์. 2545. การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ทิพย์วัลย์ หล่อสุวรรณรัตน์. 2549. ปัจจัยกำหนดรูปแบบองค์การภาครัฐสมัยใหม่. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์. 46, 1/2549.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2534. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ เอส.เอ็ม.เอส.
- นราศรี ไวนิชกุล. 2551. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. 2553. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ทริปเพิล กรุ๊ป.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีชญา รูปทอง. 2532. ความต้องการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ผลิน ภู่อุญ. 2547. การสร้างองค์กรแบบเครือข่ายในการพัฒนาความได้เปรียบขององค์กร. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์. 44, พิเศษ 1/2547 : 5-17.
- พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. 2546. การจัดการธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ.พี.กราฟฟิคดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด.

- พัฒนา ทองไสย. 2547. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครที่มีต่อการบริหารงานของ
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภิญโญ สาร. (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2533) : 88-92. พฤติกรรมสื่อสารในองค์การ. สุทธิปริทัศน์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2556. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. 2543. การติดต่อสื่อสารในองค์การ : กรณีศึกษาบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี
(ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- วันพิชิต ศรีสุข. 2554. กลยุทธ์การพัฒนาสังคมของปราชญ์ชาวบ้านจังหวัดบุรีรัมย์. กลยุทธ์การพัฒนา
สังคมของคนในชุมชนยุคใหม่ที่มีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอีกรูปแบบหนึ่ง.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรี้นติ้ง เฮาส์, การทำงาน
เป็นทีม. วารสารอรุณสวัสดิ์. (เมษายน 2536) : 78-80.
- วิมล เหมือนคิด. 2540. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำราเรียนสถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วิศวาดี สุวรรณราช และคณะ. 2547. การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ :
เจริญรุ่งเรืองการพิมพ์.
- สมยศ นาวีการ. 2544. การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2541. วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์การ.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี แสนทวิสุข. 2543. สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และ
สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสนาะ ติยาวั. 2541. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ. 2560. แผนอัตรากำลัง 3 ปี ประจำปีงบประมาณ 2561 - 2563.
บึงกาฬ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ. 2558. วารสาร อบจ.บึงกาฬ. ฉบับที่ 1 ปีที่ 1. บึงกาฬ : องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ.
- อภิรดี วรานิขสกุล. 2545. การสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษา : โรงแรมมณเฑียร. วิทยานิพนธ์
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยธรรม
ศาสตร์.



อุทยานแห่งชาติภูหลวง อำเภอวังหลวง จังหวัดบึงกาฬ