



Bueng Kan

ประเพณีออกพรรษา บั้งไฟพญานาค จังหวัดบึงกาฬ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
สำรวจโดย วิทยาลัยสันตพล (ป.ตรี ป.บัณฑิต ป.โท)



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ 2564

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

ตุลาคม 2564

กิตติกรรมประกาศ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬสำเร็จได้ด้วยดี เพราะนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ รวมทั้งคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นคณาจารย์นักวิจัยวิทยาลัยสันตพล เพื่อเข้าสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ และการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ และยังเกิดคุณประโยชน์กับประชาชนอย่างมั่นคงและยั่งยืน คณาจารย์ที่มหาวิทยาลัยสันตพลขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ ขอขอบพระคุณอธิการบดีวิทยาลัยสันตพล ที่ไว้วางใจมอบหมายงานภาระกิจนี้ และเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการสำรวจความพึงพอใจ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปีงบประมาณ 2564 ในครั้งนี้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างดียิ่ง และต้องขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยทุกท่านของวิทยาลัยที่ได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่ง เกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมินตามหลักวิชาการ ตลอดจนให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ และพนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ที่ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประเมินความพึงพอใจ

ขอขอบพระคุณ ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาของผลการสำรวจในครั้งนี้

คณะวิจัย วิทยาลัยสันตพล

ตุลาคม 2564

บทสรุป

รายงานการประเมินสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ได้มอบหมายให้วิทยาลัยสันตพลเข้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 5 งาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 350 ราย ซึ่งได้มาจากการเปรียบเทียบตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของ Herbert Askın and Raymond R. Colton การเลือกกลุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 3 ตอน ทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 99.60 รองลงมาตามลำดับ คือ งานด้านการศึกษา มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.97 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 99.40 งานด้านบริการกฎหมาย มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.96 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 99.20 งานด้านภาษีและรายได้ มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.94 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 98.80 และงานด้านสาธารณสุข มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.92 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 98.40 ดังนั้น ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.95 คิดเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ 99.00

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

งานด้านบริการกฎหมาย ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทางด้านกฎหมายต่าง ๆ มาแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ห้างร้าน และหน่วยงานต่าง ๆ ได้รับทราบเกี่ยวกับกฎหมายที่สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดให้มีผู้แทนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้เข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนดนโยบายร่วมกันกับภาคส่วนต่าง ๆ ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านการศึกษา 1) ควรมีระบบติดตามไปยังโรงเรียนต่างๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในแต่ละปี ทั้งนี้หากมีแบบฟอร์มสรุปงบประมาณจะทำให้ ผู้ที่ได้รับงบประมาณสามารถสรุปได้อย่างถูกต้อง 2) อยากให้มียกงบประมาณสนับสนุนด้านกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน โดยการส่งเสริมการใช้เวลาว่างของนักเรียนให้เกิดประโยชน์ เพื่อลดปัญหาการใช้เวลาว่างของนักเรียนในทางที่ผิด และไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

งานด้านรายได้หรือภาษี 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านการชำระภาษีประจำปี เช่น ภาษีบุคคล ธรรมดา ภาษีนิติบุคคล การลดหย่อนภาษี ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ที่นา เพื่อภาคประชาชนจะได้วางแผนการชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง 2) หน่วยงานด้านการจัดเก็บภาษีมีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในการประสานงาน

งานด้านสาธารณสุข ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ให้ความสำคัญด้านสาธารณสุขด้วยดีเสมอมาอย่างต่อเนื่อง มีการสนับสนุนเครื่องมือสำหรับดูแลผู้ป่วยให้โรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ศูนย์สาธารณสุขประจำชุมชน ควรให้ความรู้ด้านการดูแลป้องกันรักษาตนเองต่อประชาชน เพื่อลดความเสี่ยงต่อโอกาสการเจ็บป่วยของประชาชนให้ลดลง รวมทั้งการให้คำแนะนำและรักษากับผู้ที่ติดยาเสพติดที่ต้องการจะเลิกได้อย่างถูกต้อง

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	(1)
บทสรุป	(2)
 บทที่ 1 บทนำ	 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การประเมิน	2
ขอบเขตของการประเมิน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
 บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	 6
แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น	6
แนวคิดการจัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ	12
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ	14
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
 บทที่ 3 วิธีการประเมิน	 39
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	39
กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษา	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	40
 บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	 42
งานด้านบริการกฎหมาย	42
งานด้านการศึกษา	51
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	59
งานรายได้หรือภาษี	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
งานด้านสาธารณสุข	75
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 งาน โดยภาพรวม	83
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	85
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก ก : แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564	91
ภาคผนวก ข : ประมวลภาพ การออกสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564	133
ภาคผนวก ค : รายนามคณะกรรมการดำเนินงานรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2564	137
ประวัติคณะผู้วิจัย	139

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อ กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ	39
ตารางที่ 2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการกฎหมาย	42
ตารางที่ 3	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	45
ตารางที่ 4	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ	46
ตารางที่ 5	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
ตารางที่ 6	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
ตารางที่ 7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา	51
ตารางที่ 8	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	54
ตารางที่ 9	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ	54
ตารางที่ 10	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56
ตารางที่ 11	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57
ตารางที่ 12	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	59
ตารางที่ 13	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
ตารางที่ 14	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ	62
ตารางที่ 15	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

			หน้า
ตารางที่ 16	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		65
ตารางที่ 17	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี		67
ตารางที่ 18	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		69
ตารางที่ 19	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ		70
ตารางที่ 20	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		72
ตารางที่ 21	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		73
ตารางที่ 22	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข		75
ตารางที่ 23	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		77
ตารางที่ 24	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ		78
ตารางที่ 25	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		80
ตารางที่ 26	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		81
ตารางที่ 27	แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 งาน และภาพรวม		83

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นไทย (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของระบอบการปกครองประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้และมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับท้องถิ่น โดยสามารถเข้าแสดงความคิดเห็นหรือเข้าร่วมงานในลักษณะเล็งผลประโยชน์ของชาติและส่วนรวมเป็นสำคัญ ซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความเชี่ยวชาญและเพิ่มประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับสูงขึ้น ดังนั้นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตย โดยกระทรวงมหาดไทยจะสนับสนุนให้เกิดการบริหารงานของท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนระดับท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทางการเมืองและก้าวสู่ระดับชาติโดยสรุปการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญหลายด้าน คือ 1. เปรียบเสมือนรากฐานของระบอบประชาธิปไตย 2. เป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาล 3. ทำให้ประชาชนท้องถิ่นรู้จักและเข้าใจในหลักการปกครองตนเองเพื่อความยั่งยืน 4. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นด้านการเมืองเศรษฐกิจและสังคม ได้ตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ 5. เป็นการสร้างภาวะผู้นำหรือผู้บริหารทางการเมืองในระดับชาติ และ 6. สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 ถึง 2564 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดตั้งในลักษณะของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ในการบริหารบ้านเมืองของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลาง เพื่อทำหน้าที่ในการกิจที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และเปิดโอกาสให้ประชาชนชาวไทยได้มีส่วนร่วมทางการเมืองตามระดับต่างๆของการปกครองท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมบริหารท้องถิ่นตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีความหลากหลายของวัฒนธรรมของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพการศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ที่ต้องใช้พลังประสานประโยชน์ ในขณะที่รัฐบาลมีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำเป็นในการตอบสนองกับปัญหาความต้องการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการอย่างรวดเร็วของแต่ละท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจ เป็นสถาบันการปกครองที่ให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองตั้งแต่การมีส่วนร่วมระดับน้อยจนถึงระดับสูงขึ้น 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 ได้ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินครั้งนี้เป็นกลยุทธ์สำคัญต่อการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนจังหวัดบึงกาฬ เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในพื้นที่ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของบุคลากร และหน่วยงาน ข้อมูลจากการประเมินจะเป็นเข็มทิศ สำหรับแก้ไขปัญหาการบริการหรือการมุ่งมั่นรักษาความดีอยู่เสมอ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึงประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ 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 2564 โดยมีประชากรรวมจำนวนทั้งหมด 417,677 คน

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

3. ขอบเขตของระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกันยายน – ตุลาคม 2564 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 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการอธิบายและแนะนำขั้นตอน มีความเป็นธรรมและเสมอภาค มีความสะดวกสบายในแต่ละขั้นตอน

มีความรวดเร็วไว มีระยะเวลาของขั้นตอนการให้บริการ และมีการจัดโครงสร้างหรือตารางแสดงขั้นตอนต่างๆ

9. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นย้อนคืน มีความสะดวกสบายด้วยช่องทางต่างๆ มีความเพียงพอของช่องทางติดต่อ มีช่องทางเลือกการสื่อสารหลายรูปแบบ มีการเปิดรับฟังข้อคิดต่างๆ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์

10. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพท่าทางการแต่งกาย มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตร มีความรู้ความสามารถอย่างมีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ทำงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงาน มีความโปร่งใส มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา และมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัย

11. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งการให้บริการมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส. สิ่งอำนวยความสะดวกมีอย่างเหมาะสมเพียงพอและมีลักษณะคุณภาพต่อการใช้งาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ โดยมีหัวรายละเอียด ดังนี้

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

1. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

ในระบอบการปกครองของประเทศลัทธิแต้มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายกันคือ ต้องการที่จะให้มีความมั่นคงในประเทศ แต่เดิมการปกครองส่วนใหญ่มิได้มีลักษณะรวมศูนย์อำนาจที่ส่วนกลางเพื่อความสะดวก เพราะในสมัยนั้นอาณาเขตของประเทศยังไม่มาก พลเมืองน้อยและกิจกรรมที่รัฐต้องสนองตอบประชาชนมีน้อย ต่อมาเมื่อมีการพัฒนามากขึ้น พลเมืองมีมากขึ้น ภารกิจที่รัฐต้องรับผิดชอบก็มากขึ้นด้วย ศักยภาพของรัฐบาลกลางอย่างเดียวไม่สามารถสนองการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้ทั่วถึง ดังนั้นแนวคิดในการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง

1.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy)

เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบและวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (อ้างใน บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ 2546, หน้า 10) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่น จะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติ

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government)

หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยคือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นจะได้รับการเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตย เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจาย

อำนาจการปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (อ้างใน บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ 2546, หน้า 10)

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้นซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2 รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงเพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกันการแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่ามากที่สุด

3.3 กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวในท้องถิ่นเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้วรัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นอันมาก รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพเนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป เพราะท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั้นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมืองการได้รับการเลือกตั้ง และการสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่น

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง ทั้งทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมากจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาจะเป็นแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจ จึงทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเองซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

1.2 ความหมายและหลักการการปกครองท้องถิ่น

โอโณทัย 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

ซูวรงค์ ฉายะบุตร (อ้างใน พัฒนิตา ทองไสย 2547 หน้า 7) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นทั้งการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงินตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนต่างกัน การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันการเมืองที่ให้การศึกษากองการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

1.4 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ซูวศ์ 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 เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่กำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาสาตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักงานกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้มีความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณา เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาล และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทั้งนี้ได้หมายความว่ามีความมีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปรัฐจึงต้องสงวนอำนาจการควบคุมดูแลอยู่

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 การบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่นมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบเป้าหมายของแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น มีทั้งสิ้น 6 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ, 2545 : 198-199) ดังนี้

1) พัฒนาขีดความสามารถการบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยระบบแผนและระบบงบประมาณให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2) พัฒนาผู้บริหารท้องถิ่นและบุคลากรขององค์กรปกครองท้องถิ่นให้มีภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์มีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น

3) พัฒนาการบริหารงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นแบบมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิผลการตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชน

4) ปรับบทบาทของราชการกรมการปกครองในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการบริหารกิจการ การกำกับดูแล และแนะนำการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน และองค์กรพัฒนาเอกชนในกระบวนการกำหนดนโยบายตรวจสอบการปฏิบัติงานและผลงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และตั้งอยู่บนเหตุผล

6) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองท้องถิ่น สร้างกระบวนการเรียนรู้ในการปกครองตนเองเพื่อสร้างวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตยของประชาชนในท้องถิ่น

2. แนวคิดการจัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ

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

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

ปี พ.ศ. 2475 ข้าราชการกระทรวงมหาดไทยท่านหนึ่งเดินทางมาตรวจราชการที่อำเภอยักษ์บุรี พบว่า หมู่บ้านบึงกาฬญจน์ มีหนองน้ำใหญ่แห่งหนึ่ง กว้างประมาณ 160 เมตร ยาวประมาณ 3,000 เมตร ชาวบ้านเรียก “บึงกาฬญจน์” เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป ทางราชการจึงเปลี่ยนชื่ออำเภอยักษ์บุรีเป็น “อำเภอบึงกาฬญจน์” ตั้งแต่นั้นมาต่อมาปี พ.ศ. 2477 ทางราชการได้เปลี่ยนชื่ออำเภอบึงกาฬญจน์เป็น “อำเภอบึงกาฬ” เพื่อความสะดวกและเข้าใจง่าย ต่อมาได้แยกอำเภอเซกา อำเภอพรเจริญ อำเภอศรีวิไล และอำเภอบุ่งคล้าออกจากอำเภอบึงกาฬ ตามลำดับ

ใน พ.ศ. 2537 นายสุเมธ พรหมพันท้าว สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคเสรีธรรม จังหวัดหนองคาย เสนอให้จัดตั้งจังหวัดบึงกาฬขึ้น โดยกำหนดจะแยกพื้นที่อำเภอบึงกาฬ อำเภอปากคาด อำเภอโซ่พิสัย อำเภอพรเจริญ อำเภอเซกา อำเภอบึงโขงหลง อำเภอศรีวิไล และอำเภอบุ่งคล้าออกจากจังหวัดหนองคาย รวมเป็นท้องที่ทั้งหมด 4,305 ตารางกิโลเมตร และมีประชากรประมาณ 390,000 คน

อย่างไรก็ดีกระทรวงมหาดไทยแจ้งผลการพิจารณาว่า ยังไม่มีแผนที่จะยกฐานะอำเภอบึงกาฬขึ้นเป็นจังหวัด เพราะการจัดตั้งจังหวัดใหม่เป็นการเพิ่มภาระด้านงบประมาณ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่ม

กำลังคนภาครัฐ 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 และใช้ระยะเวลาในการเดินทางมากเกินควร ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการจัดระเบียบการปกครอง การรักษาความมั่นคง และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในท้องที่สมควรแยกอำเภอบึงกาฬ อำเภอเซกา อำเภอโซ่พิสัย อำเภอบุงคล้า อำเภอบึงโขงหลง อำเภอปากคาด อำเภอพรเจริญ และอำเภอศรีวิไล จังหวัดหนองคาย ออกจากการปกครองของจังหวัดหนองคาย รวมตั้งขึ้นเป็นจังหวัดบึงกาฬ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้"

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

3. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

วารสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ฉบับที่ 1 ปีที่ 1 ฉบับปฐมฤกษ์ (2558 : 4)
กล่าวถึงข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ 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. เจดีย์พิพิธภัณฑ์พระอาจารย์จวน กุลเชฏโฐ เป็นเจดีย์รูปแปดเหลี่ยมทรงกรวย มีแปดชั้น

ซึ่งในทางพระพุทธศาสนาหมายถึงมรรค ๘ แต่ในตราสัญลักษณ์นี้หมายถึงการรวมกันของแปดอำเภอ
เป็นจังหวัดบึงกาฬ

9. ชื่อภาษาอังกฤษ สื่อถึงความเป็นสากล

10. ดอกไม้ลายไทย ที่คั่นระหว่างชื่อภาษาไทยกับชื่อภาษาอังกฤษสื่อถึงศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์
ความเป็นไทย

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

“สร้างเมือง สร้างคน สร้างรายได้”

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 อำเภอป่งคล้า อำเภอบึงโขงหลง อำเภอปากคาด อำเภอพรเจริญ และอำเภอศรีวิไล ซึ่งแยกจากการปกครองออกจากจังหวัดหนองคาย รวมขึ้นเป็น จังหวัดบึงกาฬ ขณะนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด 13 คน

- | | | |
|--------------|-----------|---|
| 1. นายเอกชัย | วงศ์คงคำ | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 1 |
| 2. นายคุณกร | อินทร์แสง | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 2 |
| 3. นายอุ๊ต | จันทะจิตร | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 3 |

- | | | |
|-----------------|--------------|--|
| 4. นายหน่วย | ประตูกว้าง | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เขตอำเภอปากคาด |
| 5. นายอุทิศ | คลองดี | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเบิ่งโขงโหล่ง |
| 6. นางนริศรา | วงศ์ภูมิ | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอโซ่พิสัย เขต 1 |
| 7. นายทองอยู่ | แก้วกล้า | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอโซ่พิสัย เขต 2 |
| 8. นายบุญลือ | พันธ์พินิจ | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเซกา เขต 1 |
| 9. นายพัลลภ | คำเชียงใหม่ | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเซกา เขต 2 |
| 10. นายสม | เสียงโซ่อยู่ | 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 อำเภอเมืองบึงกาฬ |
| 2. นายพัฒน์พงษ์ | ราชปองขันธุ์ | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมืองบึงกาฬ |
| 3. นายสันติ | คมขำ | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเซกา |
| 4. นายอนุสรณ์ | แกห์ลิ่ง | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเซกา |
| 5. นายชาญวุฒิ | บุตดา | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอโซ่พิสัย |
| 6. นายสุรัช | ศรีทวีภาค | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอโซ่พิสัย |
| 7. นายไพโรจน์ | จิตไพศาล | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอพรเจริญ |
| 8. นายวีระวัตร | อุทา | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอพรเจริญ |
| 9. นายสนธิ | คำบัว | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอศรีวิไล |
| 10. นางสาวบุปผา | ภูมิไทสง | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเบิ่งโขงโหล่ง |
| 11. นายอรุณ | วัดโสภณ | สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเบิ่งโขงโหล่ง |

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 แลงนโยบายการบริหารงาน
ต่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2554 ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่บริหาร
ราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ 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 ศรีจุม 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 ผู้ได้รับการเลือกตั้งจำนวน 24 คน คณะกรรมการการเลือกตั้งได้ประกาศรับรองผลการเลือกตั้ง เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2555 ในชุดแรกการเริ่มก่อตั้งจังหวัดบึงกาฬ และในปัจจุบันได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ คณะกรรมการการเลือกตั้งได้ประกาศรับรองผลการเลือกตั้ง เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2564 ซึ่งประกอบด้วยรายชื่อ ดังต่อไปนี้

พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2564	
1. นายแสง เพ็งทอง	นางวรรร บุญประสิทธิ์	อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 1
2. นายเอกชัย วงษ์คงคำ	นายถิรเดช ไชยโศก	อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 2
3. นายวรวิทย์ สุ่มังค์	นายพิชัย พรหมมา	อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 3
4. นายอุดร โคตรรวงค์	นายณัฐพงศ์ เข้มศิริ	อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 4
5. นายสุรพล นาคาคี	นางสมัย แสงนคร	อำเภอเมืองบึงกาฬ เขต 5
6. นายสันติ คมขำ	ร.ต.อ.ไพศาล ขำทิพย์พาทย์	อำเภอเซกา เขต 1
7. นายอัมพร ศรีทอง	นายทองคำ คุณาคม	อำเภอเซกา เขต 2
8. นายโชคสะอาด วิณโรจน์	นายอาทิตย์ ทองลอด	อำเภอเซกา เขต 3
9. นายอนุสรณ์ แกะหลิง	นายปรีชา กุมภีโร	อำเภอเซกา เขต 4
10. นายถวัลย์ คำเชียงใหม่	นายฉลอง วิลาชัย	อำเภอเซกา เขต 5
11. นายมนัส เขียวเสน	นายพรเทพ อัคระบุตร	อำเภอโซ่พิสัย เขต 1
12. นายทองเลื่อน มาตย์สมบัติ	นายวุฒิชัย ศรีโนนยาง	อำเภอโซ่พิสัย เขต 2
13. นายจาน พลโยธา	นายเฉลิมพล บรรเทา	อำเภอโซ่พิสัย เขต 3
14. นายทรงกษ ทองคำ	จำสืบทวีอาทิตย์ ตีระสี	อำเภอโซ่พิสัย เขต 4
15. นายวีระวัตร อุทา	นายสมาน บุญเลิศ	อำเภอพรเจริญ เขต 1
16. นายวิโรจน์ สารวงค์	นายวิโรจน์ สารวงค์	อำเภอพรเจริญ เขต 2
17. นายไพโรจน์ จิตไพศาล	นางสาวแสงเพชร แผ่นทอง	อำเภอพรเจริญ เขต 3
18. นายสนิท คำบัว	นายธนากร อินศิริ	อำเภอศรีวิไล เขต 1
19. นายอภิรักษ์ อำมาตย์สำราญ	นายพะยุง สนนนา	อำเภอศรีวิไล เขต 2
20. นายประสิทธิ์ แสงสว่าง	นายกฤษณะ จันทร์สว่าง	อำเภอบึงโขงหลง เขต 1
21. นางฉาณิการ์ เมืองแทน	นายถัน แดวขุนทด	อำเภอบึงโขงหลง เขต 2
22. นายภิรมย์ ยนต์พันธ์	นายพนพล สิทธิสุทธิ	อำเภอปากคาด เขต 1
23. นายหน่วย ประตูกว้าง	นายขวัญใจ ชมพันธ์	อำเภอปากคาด เขต 2
24. นายประดิษฐ์ คำบุญเรือง	นางบุญนาถ พระตลับ	อำเภอบุ่งคล้า

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬชุดปัจจุบัน ประกอบด้วย

1. นางแว่นฟ้า ทองศรี นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
2. นายไตรภพ ร้าเพยพล รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
3. นางสาวนันทิกานต์ ว่องไว เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
4. นายธีระพงษ์ โอภาส เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
5. นายสยาม เพ็งทอง เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
6. นายเต็ม คำสงฆ์ ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ “สร้างเมือง สร้างคน สร้างรายได้”

คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬได้ทำหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ภารกิจที่กฎหมายกำหนดเพื่อการบริการสาธารณะแก่พี่น้องประชาชนชาวจังหวัดบึงกาฬจนถึงปัจจุบัน มีการพัฒนาจังหวัดบึงกาฬ เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้นและองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬจะพัฒนาและขับเคลื่อนจังหวัดบึงกาฬให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นต่อไปในอนาคต

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Morse (1953, p.27) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง 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 เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปของมีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ(Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม 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. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulder G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ดังนั้น จากข้อความข้างต้น จึงสรุปความหมายและแนวคิดได้ว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างใน พัฒนิตา ทองไสย 2547, หน้า 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือ ทศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ 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 ในชีวิตประจำวันที่ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้ตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการ เช่นเดียวกับ บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใช้บริการจากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ

ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (1954, หน้า 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

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 ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเพศคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริงๆนั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอให้ผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดให้เลือกหรือตอบคำถามอิสลามคำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่นๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2) วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางแผนอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3) การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมากๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

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

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวว่า การบริการ คือสิ่งที่จับต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ทันทีหรือในเวลาเกือบดันทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

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 การจะให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลถือเป็นการให้บริการ

ที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์
เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

คุณธน ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ
บริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่
เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
มิใช่ทำทำหยุดหยุดตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดงานจะต้องให้แก่ผู้มาบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและ
เท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ
อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติการ
ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือ
ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร
เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งบริการ
ที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น
คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน
ความสำคัญของการบริการ

ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์ ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ
สามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลาย
มากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการ
ดำรงชีวิตและการงานอาชีพ จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้
สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

2) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับ
กลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าเพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการ
ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บริการดำเนินการประสบ
ความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี

หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติมิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะให้ลูกค้าพอใจ

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

สมิต สัจฉกร ได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปแต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1) ทำด้วยความเต็มใจ การให้บริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุปฏิภาณในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3) ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจแก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

ลักษณะเด่น ๆ ของการบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่าง ที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่ง ๆ ขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพนํ้ารัก 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 ควรต้อนรับผู้ให้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดี ซึ่งก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ให้บริการจำนวนมากต้องระวังเรื่องนี้ให้ดี

5) น้ำเสียงเจ้าหน้าที่ พนักงานบางคนมีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

ถาวร โพธิสมบัติ (อ้างถึงใน กฤษฎี ศุภนราพรพงศ์ 2548, หน้า 26) ได้ให้ ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชน

ในสังคม 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 การระดมทรัพยากรให้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การ สาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้ การศึกษาแก่เยาวชนแบบ ให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การ จัดทำบริการสาธารณะ

3) หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ บริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การการ วางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่อกันก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

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

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

จากแนวคิดข้างต้นที่น่าเสนอมาจะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ ในขณะที่

ให้บริการและคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการการวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

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

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra. 1966) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้พิจารณาได้ว่าการบริการสาธารณะประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายผู้รับบริการเกิดความพอใจ

Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเป็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการพิจารณาว่าองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่การผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผล จะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าลักษณะเป็นเช่นไร 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 ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้ แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ 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 ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน

มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 :11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรับในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการให้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนด

ขั้นตอนที่ไม่จำเป็น 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 และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับการบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย 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 อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

6. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร

จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะละเลยการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

ประยูร กาญจนกุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

- 1) บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรือในความควบคุมของรัฐ
- 2) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4) บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

- 5) เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

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

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

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชมภูษ ภาสสกุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการวิจัย คือ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด ศึกษาศักยภาพขีดความสามารถ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในตำบลป่าแดด โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9348 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการสถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า

- 1) เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่อายุที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

2) เพศ ระดับการศึกษา และอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด

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) บทคัดย่อได้ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในมุมมองขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงทดลองเพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ก่อนและหลังการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ความรู้ร่วมกันของประชาชนที่มารวมกันอย่างไม่เป็นทางการที่สภากาแพ โดยเสริมสร้างความรู้ในประเด็นที่ประชาชนมีความจำเป็นต้องรู้ ได้แก่

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น

2. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการดำเนินงานของ อบต.

3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกตั้งท้องถิ่นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ในการสัมภาษณ์ประชาชนผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่เป็นตัวอย่างก่อนและหลังการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น มีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับ ความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้อย่างไม่เป็นทางการ จากการพบปะพูดคุยกันตามสภากาแพจะทำให้ประชาชนได้รับ

ความรู้เพิ่มขึ้นจากการศึกษาพบว่าประชาชนสนใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างไม่เป็นทางการสูง เนื่องจากเป็นวิธีที่สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในชุมชนซึ่งเหมาะสมที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะนำมาขยายผลในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ อันจะเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

พัฒนา ทองไสย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร เทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนครครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนครและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร เทศบาลตำบลสว่างแดนดินอำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการสุ่มตัวอย่างเชิงระบบจากแต่ละหมู่บ้านโดยอาศัยบ้านเลขที่ครัวเรือนละ 1 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 325 ตัวอย่าง ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ 1.รวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2. แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินและ 3. แบบสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อกับเทศบาลและข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาทำการวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานคณะผู้บริหารเทศบาลสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ในขณะที่ประชาชนเพศชายและหญิง อายุ อาชีพ และระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานคณะผู้บริหารเทศบาล ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน อยู่ในระดับต่ำเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับสูง ด้านการจัดหารายได้แต่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ในด้านที่เหลือเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือด้านการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการบริหารงานเทศบาลด้านการปฏิบัติตามนโยบายหาเสียงด้านการพัฒนาท้องถิ่นและ ด้านการสร้างควมมีส่วนร่วมของประชาชน

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและใช้

แบบสอบถามแบบปลายเปิดสอบถามประชาชนที่มีภูมิลำเนาในแขวงกาวิละ นครพิงค์ ศรีวิชัย และ
เม็งราย และภูมิลำเนาภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 976 ราย

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน
คือ ด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ด้านการปฏิบัติตามนโยบายและด้านผลงานของผู้บริหาร
ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนตัวซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา
มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่มีต่อผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ คือเทศบาลนครเชียงใหม่ควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้
การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคลนอกจากนี้ ยังต้องให้
ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในรูปแบบใหม่
คือการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงให้ประชาชนทราบมากขึ้น

เรวัต 2543 ได้วิจัยเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์การ กรณีศึกษา บริษัท ซีเกทเทคโนโลยี
ประเทศไทย จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
โดยมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การมากที่สุด รองลงมาคือ
ในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์การ ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และ
ระดับการศึกษาของพนักงานต่างกับพนักงานที่มีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานมีความ
คิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการสื่อสาร
ด้วยวาจา และวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่างประกันพนักงานมีความคิดเห็นต่อวิธีการ
สื่อสารภายในองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิรดี 2545 ศึกษาลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และศึกษาถึงความสัมพันธ์
ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานโรงแรมมณเฑียร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งข่าวสารที่พนักงานได้รับมากที่สุด
และยังเป็นแหล่งที่ให้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนมากที่สุดด้วยเช่นกัน สำหรับวิธีการ
ติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาให้กับพนักงานมากที่สุดคือ การสั่งงานด้วยตัวเองเช่นเดียวกับวิธีการ
ติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่พนักงานพอใจมากที่สุด และในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสั่งงานแล้ว
พนักงานไม่เข้าใจพนักงานจะไม่ทำงานนั้นจนกว่าผู้บังคับบัญชาจะชี้แจงและใช้วิธีปรึกษาผู้บังคับบัญชา
โดยตรง และเมื่อพนักงานมีปัญหาในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน
บุคคลแรกที่พนักงานจะเข้าไปขอคำแนะนำคือ ผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน
ในโรงแรม พบว่าเดินเข้าไปคุยด้วยตนเองเป็นวิธีการที่พนักงานใช้มากที่สุด ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสารกับ
เพื่อนร่วมงานที่พนักงานพอใจมากที่สุด คือเดินเข้าไปคุยด้วยตนเองเช่นกัน ในการศึกษา
ถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

ในด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน และด้านการติดต่อสื่อสารจากผู้ไ้บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชา และในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแล้วพนักงานส่วนใหญ่ของโรงแรม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การแล้วความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

ทวนธง ครุฑจ้อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และ อภิรดี จิโรภาส (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสเตเรีย-ภูเก็ตของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตียงในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ตของกองสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของกองการท่องเที่ยวและกีฬาอยู่ในระดับมาก สำหรับประเด็นการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ของจังหวัดบึงกาฬ ที่มาติดต่อรับบริการหรือเคยติดต่อรับบริการกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีประชากรรวมจำนวนทั้งหมด 417,677 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ของจังหวัดบึงกาฬ ผู้มารับบริการหรือได้รับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้งหมดจำนวน 321 ราย ซึ่งได้มาจากการเปรียบเทียบจำนวนกับตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของ Herbert Askın and Raymond R. Colton (นราศรี ไวนิชกุล, ชุติศักดิ์ อุดมศรี. 2551 หน้า 132) แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้นจึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 350 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Method) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แยกตามประเภทของงานบริการในแต่ละด้าน ทั้ง 5 งาน แบ่งได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ (หน่วย : คน)

ประเภทของงานบริการในแต่ละด้าน	ประชากร ที่เคยรับบริการ	กลุ่มตัวอย่าง ที่เลือก
งานด้านบริการกฎหมาย	2,000	70
งานด้านการศึกษา	3,000	70
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3,000	70
งานด้านรายได้หรือภาษี	2,500	70
งานด้านสาธารณสุข	2,000	70
รวม	12,500	350

ที่มา : ประชากรที่เคยรับบริการหน่วยงานทรัพยากรบุคคล องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ณ วันที่ 14 ตุลาคม 2564

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 5 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือของ ชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พัฒนิตา ทองใส, 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 แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า 0.60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คนนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้เท่ากับ 0.989

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ออกสำรวจและเก็บข้อมูลโดยคณะวิจัย จำนวน 2 คน ผู้ช่วยนักวิจัย 1 คน นักศึกษา จำนวน 5 คน ทำการลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อ รวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ และจริยธรรมในการเก็บข้อมูล เพื่อการเก็บข้อมูลให้มีความถูกต้องและเป็นความจริงมากที่สุด

5. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง 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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ จำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่

- 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

งานด้านบริการกฎหมาย

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการกฎหมาย

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	34	48.57
	หญิง	36	51.43
รวม		70	100.00

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการกฎหมาย (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.86
	21-30 ปี	13	18.57
	31-40 ปี	17	24.29
	41-50 ปี	22	31.42
	51-60 ปี	10	14.29
	มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	6	8.57
รวม		70	100.00
สถานภาพ	โสด	27	38.57
	สมรส	33	47.14
	หย่าร้าง / หม้าย	10	14.29
รวม		70	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	21.43
	เกษตรกรรม/การประมง	20	28.57
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	14.29
	รับจ้างทั่วไป	25	35.71
รวม		70	100.00
รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	30	42.86
	10,001 – 20,000 บาท	24	34.29
	20,000 – 30,000 บาท	13	18.57
	30,000 – 40,000 บาท	3	4.28
รวม		70	100.00
ประเภทผู้รับบริการ	ประชาชนทั่วไป	65	92.86
	หน่วยงานภาคเอกชน	5	7.14
รวม		70	100.00
ติดต่อขอรับบริการ	1-2 ครั้ง/ปี	47	67.14
งานด้านบริการ	3-4 ครั้ง/ปี	12	17.14
กฎหมาย จำนวน	5-6 ครั้ง/ปี	7	10.00
กี่ครั้ง/ปี	มากกว่า 7 ครั้ง/ปี	4	5.72
รวม		70	100.00

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการกฎหมาย (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
ท่านได้รับการ	- งานส่งเสริมและบริหารบุคคล	56	80.00
บริการงานด้าน	การตามข้อบัญญัติเรียกเก็บ		
บริการกฎหมาย	ค่าธรรมเนียม		
ด้านใดบ้าง	- งานเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร	14	20.00
	กฎหมาย พระราชบัญญัติ		
	ประกาศ		
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านบริการกฎหมาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 51.43 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.42 มีสถานภาพสมรส จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 47.14 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 และส่วนใหญ่จะเคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านบริการกฎหมาย จำนวน 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.14 และได้รับการบริการงานด้านบริการกฎหมายในงานส่งเสริมและบริหารบุคคลการตามข้อบัญญัติเรียกเก็บค่าธรรมเนียม จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ

งานด้านบริการกฎหมาย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.259) โดยจำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านบริการ กฎหมายไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	4.97	0.168	มากที่สุด	1
2. มีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการงานด้านบริการกฎหมายอย่าง ชัดเจน	4.93	0.259	มากที่สุด	4
3. มีความเป็นธรรมและเสมอภาคในขั้นตอน การบริการด้านบริการกฎหมาย (เรียง ตามลำดับก่อน-หลัง)	4.94	0.234	มากที่สุด	2
4. มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการ ให้บริการด้านบริการกฎหมายในแต่ละ ขั้นตอนของงานด้านบริการกฎหมาย	4.93	0.259	มากที่สุด	4
5. มีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอนของ การให้บริการด้านบริการกฎหมาย	4.94	0.234	มากที่สุด	2
6. ระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการกฎหมายมีความเหมาะสมตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.91	0.282	มากที่สุด	7

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
7. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการงานด้านบริการ กฎหมาย	4.93	0.259	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.231	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมายด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.231) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว รองลงมา คือ มีความเป็นธรรมและเสมอภาคในขั้นตอนการบริการด้านบริการกฎหมาย (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง) และมีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการด้านบริการกฎหมาย

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
8. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านบริการกฎหมาย เช่น แจ้งรายชื่อ/เบอร์ ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงานหรือ สอบถามเกี่ยวกับงานด้านบริการกฎหมาย	4.97	0.168	มากที่สุด	2
9. มีความสะดวกสบายในการขอรับบริการด้าน บริการกฎหมายด้วยช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บไซต์	4.97	0.168	มากที่สุด	2
10. มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับ บริการงานด้านบริการกฎหมายด้วยช่องทาง ที่เหมาะสมและหลากหลายช่องทาง	4.94	0.168	มากที่สุด	7

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
11.มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่าง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้านบริการ กฎหมายหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น	4.99	0.234	มากที่สุด	1
12.มีการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน บริการกฎหมาย เช่นกล่องรับฟังความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.97	0.120	มากที่สุด	2
13.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น	4.97	0.168	มากที่สุด	2
14.มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการด้าน บริการกฎหมายได้ทราบและเข้าใจในการ ทำงานด้านบริการกฎหมาย	4.96	0.168	มากที่สุด	6
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.238	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมายด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.238) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้านบริการกฎหมายหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น รองลงมา คือ มีการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการด้านบริการกฎหมาย เช่นกล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น และมีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
15.มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย	4.97	0.168	มากที่สุด	4
16.มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับทุกคน	4.97	0.168	มากที่สุด	4
17.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่าง มีคุณภาพด้านบริการกฎหมาย เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงและทำความเข้าใจใน ข้อสงสัย การให้คำแนะนำในขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน เป็นต้น	5.00	0.120	มากที่สุด	1
18.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้าน บริการกฎหมาย โดยไม่เลือกปฏิบัติหรือสอง มาตรฐาน	4.97	0.168	มากที่สุด	4
19.มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการด้าน บริการกฎหมาย	4.96	0.204	มากที่สุด	4
20.มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่ม ปฏิบัติงานให้บริการด้านบริการกฎหมาย	4.97	0.168	มากที่สุด	4
21.มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการ ประเมินการปฏิบัติงานด้านบริการกฎหมาย ได้อย่างเต็มที่	4.96	0.204	มากที่สุด	10
22.มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ และไม่ แสวงหาประโยชน์อื่นในทางมิชอบ	4.97	0.168	มากที่สุด	4
23.มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5.00	0.120	มากที่สุด	1

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
24.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบวินัยของหน่วยงานให้บริการด้านกฎหมาย	4.99	0.120	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.161	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.161) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือมี มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพด้านบริการกฎหมาย เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงและทำความเข้าใจในข้อสงสัย การให้คำแนะนำในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น และมีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบวินัยของหน่วยงานให้บริการด้านกฎหมาย

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
25.สถานที่ตั้งการให้บริการด้านบริการกฎหมายมีความสะดวกสบายต่อการเดินทางเข้ามาใช้บริการ	4.91	0.282	มากที่สุด	8
26.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่จอดรถยนต์	4.93	0.259	มากที่สุด	7
27.มีป้ายประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการด้านบริการกฎหมาย อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.94	0.234	มากที่สุด	6

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมายที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
28.มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้าง ความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงาน ให้บริการด้านบริการกฎหมาย	4.96	0.204	มากที่สุด	3
29.สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส	4.97	0.168	มากที่สุด	3
30.สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการด้านบริการ กฎหมาย	5.00	0.120	มากที่สุด	1
31.ลักษณะคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานด้านบริการกฎหมาย	4.97	0.167	มากที่สุด	3
32.โดยภาพรวมความสะอาดของสถานที่ ให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย	5.00	0.120	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.194	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.194) และ
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ
เครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการด้านบริการกฎหมาย และโดย
ภาพรวมความสะอาดของสถานที่ให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการและ
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

งานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	36	51.43
	หญิง	34	48.57
	รวม	70	100.00
อายุ	21 -30 ปี	8	11.43
	31-40 ปี	15	21.43
	41-50 ปี	22	31.43
	51-60 ปี	25	35.71
	รวม	70	100.00
สถานภาพ	โสด	28	40.00
	สมรส	40	57.14
	หย่าร้าง / หม้าย	2	2.86
	รวม	70	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	30.00
	เกษตรกร/การประมง	13	18.57
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	26	37.14
	รับจ้างทั่วไป	10	14.29
	รวม	70	100.00

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยของ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	24	34.29
ครอบครัวต่อ	10,001 – 20,000 บาท	38	54.29
เดือน	20,001 – 30,000 บาท	8	11.42
รวม		70	100.00
ประเภท	ประชาชนทั่วไป	39	55.71
ผู้รับบริการ	หน่วยงานภาคเอกชน	7	10.00
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	24	34.29
รวม		70	100.00
ติดต่อขอรับ	1-2 ครั้ง/ปี	51	72.86
บริการงานด้าน	3-4 ครั้ง/ปี	19	27.14
การศึกษา			
กี่ครั้ง/ปี			
รวม		70	100.00
ท่านได้รับการ	- งานจัดและสนับสนุนการจัดกิจกรรม	48	68.57
บริการงานด้าน	เพื่อพัฒนาทักษะด้านต่างๆ		
การศึกษา	- งานจัดประเพณีและส่งเสริมการอนุรักษ์	22	31.43
ด้านใดบ้าง	ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่น		
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 51.43 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.71 มีสถานภาพสมรส จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 55.71 และส่วนใหญ่จะเคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษาก่อนจำนวน 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 72.86 และได้รับบริการงานสนับสนุนการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะด้านต่างๆ แก่ เด็ก เยาวชน และประชาชน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ

งานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$, S.D. = 0.179) โดยจำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.97	0.168	มากที่สุด	1
2. มีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการงานด้านการศึกษาอย่างชัดเจน	4.97	0.168	มากที่สุด	1
3. มีความเป็นธรรมและเสมอภาคในขั้นตอน การบริการด้านการศึกษา (เรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง)	4.94	0.234	มากที่สุด	6
4. มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการ ให้บริการด้านการศึกษาในแต่ละขั้นตอนของ งานด้านการศึกษา	4.97	0.168	มากที่สุด	1
5. มีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอนของ การให้บริการด้านการศึกษา	4.94	0.234	มากที่สุด	7

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
6. ระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการให้บริการ ด้านการศึกษามีความเหมาะสมตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.96	0.204	มากที่สุด	5
7. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา	4.97	0.168	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.192	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.192) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และมีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาอย่างชัดเจน รองลงมา คือ ระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษามีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
8. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา เช่น แจกจ่ายชื่อ/เบอร์ติดต่อ ของผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงานหรือ สอบถามเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา	4.97	0.168	มากที่สุด	4
9. มีความสะดวกสบายในการขอรับบริการ ด้านการศึกษาด้วยช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บบอร์ด	4.97	0.168	มากที่สุด	6

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีต่อด้านช่องทางการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
10.มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับ บริการงานด้านการศึกษาด้วยช่องทางที่ เหมาะสมและหลากหลายช่องทาง	4.97	0.168	มากที่สุด	7
11.มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่าง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้านการศึกษา หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น	4.94	0.234	มากที่สุด	1
12.มีการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน การศึกษา เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.99	0.120	มากที่สุด	5
13.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการงานด้านการศึกษา เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น	4.97	0.168	มากที่สุด	3
14.มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการด้าน การศึกษาได้ทราบและเข้าใจในการทำงาน ผู้รับบริการด้านการศึกษา	4.96	0.204	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.97	0.176	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$, S.D. = 0.176) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้านการศึกษาหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น รองลงมา คือ มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการด้านการศึกษได้ทราบและเข้าใจในการทำงานผู้รับบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
15.มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย	4.97	0.168	มากที่สุด	4
16.มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน	4.97	0.168	มากที่สุด	4
17.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่าง มีคุณภาพด้านการศึกษาเช่น การตอบข้อ ซักถาม การชี้แจงและทำความเข้าใจในข้อ สงสัย การให้คำแนะนำในขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน เป็นต้น	5.00	0.120	มากที่สุด	1
18.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้าน การศึกษาโดยไม่เลือกปฏิบัติหรือสอง มาตรฐาน	4.97	0.168	มากที่สุด	4
19.มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการด้าน การศึกษา	4.96	0.204	มากที่สุด	9
20.มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่ม ปฏิบัติงานให้บริการผู้รับบริการด้าน การศึกษา	4.97	0.168	มากที่สุด	4
21.มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการ ประเมินการปฏิบัติงานด้านการศึกษาได้ อย่างเต็มที่	4.96	0.204	มากที่สุด	9
22.มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และไม่ แสวงหาประโยชน์อื่นในทางมิชอบ	4.97	0.168	มากที่สุด	4
23.มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5.00	0.120	มากที่สุด	1

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
24.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติตนตาม กฎระเบียบวินัยของหน่วยงานให้บริการด้าน สาธารณสุข	4.99	0.120	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.161	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.161) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทางการแต่งกายที่สุภาพ
เรียบร้อย รองลงมา คือ มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการด้าน
การศึกษา

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
25.สถานที่ตั้งการให้บริการด้านการศึกษามีความ สะดวกสบายต่อการเดินทางเข้ามาใช้บริการ	4.91	0.282	มากที่สุด	8
26.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่ จอดรถยนต์	4.93	0.259	มากที่สุด	7
27.มีป้ายประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการด้าน การศึกษาอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.94	0.234	มากที่สุด	6
28.มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้าง ความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.96	0.204	มากที่สุด	5

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
29.สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส	4.97	0.168	มากที่สุด	3
30.สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการด้านการศึกษา	5.00	0.120	มากที่สุด	1
31.ลักษณะคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานด้านการศึกษา	4.97	0.168	มากที่สุด	3
32.โดยภาพรวมความสะอาดของสถานที่ ให้บริการงานด้านการศึกษา	5.00	0.120	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.194	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.194) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้างความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ลักษณะคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	48	68.57
	หญิง	22	31.43
	รวม	70	100.00
อายุ	21-30 ปี	17	24.29
	31-40 ปี	23	32.86
	41-50 ปี	19	27.14
	51-60 ปี	11	15.71
	รวม	70	100.00
สถานภาพ	โสด	25	35.71
	สมรส	40	57.15
	หย่าร้าง / หม้าย	5	7.14
	รวม	70	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	18.57
	เกษตรกรรม/การประมง	27	38.57
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	24	34.29
	รับจ้างทั่วไป	6	8.57
	รวม	70	100.00
รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	40	57.14
	10,001 – 20,000 บาท	23	32.86
	20,001 – 30,000 บาท	7	10.00
	รวม	70	100.00

ตารางที่ 12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
ประเภท ผู้รับบริการ	ประชาชนทั่วไป	39	55.71
	หน่วยงานภาคเอกชน	7	10.00
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	14	34.29
รวม		70	100.00
ติดต่อขอรับบริการ งานป้องกัน บรรเทาสาธารณ ภัยจำนวน กี่ครั้ง/ปี	1-2 ครั้ง/ปี	58	82.86
	3-4 ครั้ง/ปี	12	17.14
	รวม	70	100.00
ท่านได้รับการ บริการงานป้องกัน บรรเทาสาธารณ ภัย	- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ	33	47.14
	วิศวกรรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
	- งานสำรวจทำแผนป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	14	20.00
ด้านใดบ้าง	- งานสำรวจโครงการแหล่งน้ำ	8	11.43
	- งานโครงการตามพระราชดำริ	3	4.29
	- งานป้องกันเพลิงไหม้และระงับอัคคีภัย	12	17.14
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 มีสถานภาพสมรส จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 57.15 มีอาชีพ เกษตรกรรม/การประมง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 38.57 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 55.71 และส่วนใหญ่จะเคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย จำนวน 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 82.86 และประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวิศวกรรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 47.14

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ

งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.158 โดยจำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.97	0.168	มากที่สุด	2
2. มีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอย่างชัดเจน	4.97	0.168	มากที่สุด	2
3. มีความเป็นธรรมและเสมอภาคในขั้นตอนการบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง)	5.00	0.120	มากที่สุด	1
4. มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการให้บริการด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในแต่ละขั้นตอน	4.97	0.168	มากที่สุด	2
5. มีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.96	0.204	มากที่สุด	6
6. ระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.96	0.204	มากที่สุด	6

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
7. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	4.97	0.168	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.171	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$, S.D. = 0.171) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยไม่
ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว รองลงมา คือ มีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอนของการ
ให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
8. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น แจ้งรายชื่อ/เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงานหรือสอบถามเกี่ยวกับงาน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.97	0.168	มากที่สุด	1
9. มีความสะดวกสบายในการขอรับบริการ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยด้วยช่องทาง ต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บ บอร์ด	4.97	0.168	มากที่สุด	5

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อ
ด้านช่องทางการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
10.มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับ บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยด้วย ช่องทางที่เหมาะสมและหลากหลายช่องทาง	4.97	0.168	มากที่สุด	6
11.มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่าง ผู้รับบริการและผู้งานป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น	5.00	0.120	มากที่สุด	1
12.มีการเปิดรับข้อคิดเห็นต่องานป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย เช่น กล้องรับฟังความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.99	0.120	มากที่สุด	3
13.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น	4.97	0.168	มากที่สุด	6
14.มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้งานป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยได้ทราบและเข้าใจใน การทำงานผู้รับบริการ	4.99	0.120	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.98	0.140	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.140)
และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ
ให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น แจ้งรายชื่อ/เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงาน
หรือสอบถามเกี่ยวกับงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และมีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ
ให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น รองลงมา คือ
มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยได้ทราบและเข้าใจในการทำงานผู้รับบริการ

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
15.มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย	4.97	0.168	มากที่สุด	4
16.มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับทุกคน	4.97	0.168	มากที่สุด	4
17.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่าง มีคุณภาพงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงและทำ ความเข้าใจในข้อสงสัย การให้คำแนะนำใน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น	5.00	0.120	มากที่สุด	1
18.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่องานป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย โดยไม่เลือกปฏิบัติ หรือ สองมาตรฐาน	4.97	0.168	มากที่สุด	4
19.มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการงาน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.96	0.204	มากที่สุด	9
20.มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่ม ปฏิบัติงานให้บริการผู้รับบริการงานป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4.97	0.168	มากที่สุด	4
21.มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการ ประเมินการปฏิบัติงานป้องกันบรรเทาสา ธารณภัยได้อย่างเต็มที่	4.96	0.204	มากที่สุด	9
22.มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และไม่ แสวงหาประโยชน์อื่นในทางมิชอบ	4.97	0.168	มากที่สุด	4
23.มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5.00	0.120	มากที่สุด	1

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีต่อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
24.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติตนตาม กฎระเบียบวินัยของหน่วยงานให้บริการงาน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.99	0.120	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.157	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.157) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
โดยไม่เลือกปฏิบัติหรือสองมาตรฐาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยไม่
เลือกปฏิบัติ หรือสองมาตรฐาน รองลงมา คือ มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน และเต็มใจ
ต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
25.สถานที่ตั้งการให้บริการงานป้องกันบรรเทา สาธารณภัยมีความสะดวกสบายต่อการเดิน ทางเข้ามารับบริการ	4.97	0.168	มากที่สุด	3
26.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่ จอดรถยนต์	4.97	0.168	มากที่สุด	3
27.มีป้ายประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการด้าน งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.96	0.204	มากที่สุด	7

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
28.มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้าง ความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.96	0.204	มากที่สุด	7
29.สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส	4.97	0.168	มากที่สุด	3
30.สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	5.00	0.120	มากที่สุด	1
31.ลักษณะคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.97	0.168	มากที่สุด	3
32.โดยภาพรวมความสะอาดของสถานที่ ให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	5.00	0.120	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.165	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.165) และ
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
ต่างๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ
เครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	26	37.10
	หญิง	44	62.90
	รวม	70	100.00
อายุ	21-30 ปี	21	30.00
	31-40 ปี	28	40.00
	41-50 ปี	5	7.10
	51-60 ปี	5	7.10
	มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	11	15.70
	รวม	70	100.00
สถานภาพ	โสด	28	40.00
	สมรส	37	52.90
	หย่าร้าง / หม้าย	5	7.10
	รวม	70	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	21.40
	เกษตรกร/การประมง	14	20.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	32	45.70
	รับจ้างทั่วไป	9	12.90
	พนักงานบริษัทเอกชน	3	4.05
	รวม	74	100.00

ตารางที่ 17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยของ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	5	7.10
ครอบครัวต่อเดือน	10,001 – 20,000 บาท	35	50.00
	20,0001– 30,000 บาท	25	35.80
	30,001 – 40,000 บาท	5	7.10
รวม		70	100.00
ประเภทผู้รับบริการ	ประชาชนทั่วไป	52	74.26
	หน่วยงานภาคเอกชน	15	21.44
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	3	4.30
รวม		70	100.00
ติดต่อขอรับบริการ	1-2 ครั้ง/ปี	61	87.10
งานด้านรายได้หรือ	3-4 ครั้ง/ปี	6	8.60
ภาษี จำนวน	5-6 ครั้ง/ปี	3	4.30
กี่ครั้ง/ปี			
รวม		70	100.00
ท่านได้รับการ	ภาษีน้ำมัน/ก๊าซ	50	71.43
บริการงานด้าน	ภาษียาสูบ	12	17.14
รายได้หรือภาษี	งานแนะนำการจัดเก็บรายได้แก่	8	11.43
ด้านใดบ้าง	อปท. อื่น		
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 มีค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 95.70 และส่วนใหญ่จะเคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 87.10 และได้รับการบริการงานด้านภาษีน้ำมัน/ก๊าซ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ

งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.240) โดยจำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลดังนี้

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.97	0.168	มากที่สุด	1
2. มีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีอย่าง ชัดเจน	4.94	0.234	มากที่สุด	3
3. มีความเป็นธรรมและเสมอภาคในขั้นตอน การบริการด้านรายได้หรือภาษี(เรียง ตามลำดับก่อน-หลัง)	4.93	0.259	มากที่สุด	5
4. มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการ ให้บริการด้านรายได้หรือภาษีในแต่ละ ขั้นตอนของงาน	4.94	0.234	มากที่สุด	3
5. มีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอนของ การให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	4.93	0.259	มากที่สุด	5
6. ระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษีมีความเหมาะสมตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.96	0.204	มากที่สุด	2

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
7. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษี	4.93	0.259	มากที่สุด	5
ค่าเฉลี่ยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.231	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.231) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีในแต่ละขั้นตอนของงาน รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
8. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษีเช่น แจ้งรายชื่อ/เบอร์ ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงานหรือ สอบถามเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี	4.91	0.282	มากที่สุด	3
9. มีความสะดวกสบายในการขอรับบริการ ด้านรายได้หรือภาษีด้วยช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บบอร์ด	4.94	0.234	มากที่สุด	2
10. มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับ บริการงานด้านรายได้หรือภาษีด้วยช่องทาง ที่เหมาะสมและหลากหลายช่องทาง	4.90	0.302	มากที่สุด	4

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
11.มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่าง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้านรายได้หรือ ภาษี หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น	4.89	0.320	มากที่สุด	5
12.มีการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน รายได้หรือภาษี เช่น กล่องรับฟังความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.86	0.352	มากที่สุด	6
13.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น	4.84	0.367	มากที่สุด	7
14.มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการด้าน รายได้หรือภาษี ได้ทราบและเข้าใจในการ ทำงานด้านรายได้หรือภาษี	4.96	0.204	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.294	มากที่สุด	

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.294) และเมื่อ
พิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับ
บริการงานด้านรายได้หรือภาษีด้วยช่องทางที่เหมาะสมและหลากหลายช่องทาง รองลงมา คือ มีช่องทาง
ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการด้านรายได้หรือภาษี ได้ทราบและเข้าใจในการทำงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
15.มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย	4.96	0.204	มากที่สุด	3
16.มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน	4.93	0.259	มากที่สุด	5
17.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่าง มีคุณภาพด้านรายได้หรือภาษี เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงและทำความเข้าใจใน ข้อสงสัย การให้คำแนะนำในขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.97	0.168	มากที่สุด	1
18.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ ด้านรายได้หรือภาษี โดยไม่เลือกปฏิบัติหรือ สองมาตรฐาน	4.93	0.259	มากที่สุด	5
19.มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการด้าน รายได้หรือภาษี	4.94	0.234	มากที่สุด	4
20.มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่ม ปฏิบัติงานให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	4.93	0.259	มากที่สุด	5
21.มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการ ประเมินการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี ได้อย่างเต็มที่	4.93	0.259	มากที่สุด	5
22.มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ และไม่ แสวงหาประโยชน์อื่นในทางมิชอบ	4.97	0.168	มากที่สุด	1
23.มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.91	0.282	มากที่สุด	10

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
24.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติตนตาม กฎระเบียบวินัยของหน่วยงานให้บริการด้าน รายได้หรือภาษี	4.93	0.259	มากที่สุด	5
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.235	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.235) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการสร้าง
สัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน รองลงมา คือ มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการประเมิน
การปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีได้อย่างเต็มที่

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
25.สถานที่ตั้งการให้บริการด้านรายได้หรือ ภาษีมีความสะดวกสบายต่อการเดินทางเข้า มารับบริการ	4.97	0.168	มากที่สุด	1
26.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่ จอดรถยนต์	4.94	0.234	มากที่สุด	6
27.มีป้ายประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการด้าน สาธารณสุข อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.96	0.204	มากที่สุด	4
28.มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้าง ความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.93	0.259	มากที่สุด	7

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
29.สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส	4.97	0.168	มากที่สุด	1
30.สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการด้านรายได้หรือ ภาษี	4.93	0.259	มากที่สุด	7
31.ลักษณะคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานด้านรายได้หรือภาษี	4.97	0.168	มากที่สุด	1
32.โดยภาพรวมความสะอาดของสถานที่ ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4.96	0.168	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.208	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.208) และ
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้าง
ความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการด้าน
สาธารณสุข อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

งานด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	20	28.60
	หญิง	50	71.40
	รวม	70	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	7.15
	21 -30 ปี	16	22.90
	31-40 ปี	16	22.90
	41-50 ปี	18	25.70
	51-60 ปี	10	14.30
	มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	5	7.15
	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	13	18.60
	เกษตรกร/การประมง	25	35.70
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18	25.70
	รับจ้างทั่วไป	8	11.40
	พนักงานบริษัทเอกชน	6	8.60
	รวม	70	100.00

ตารางที่ 22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยของ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	33	47.10
ครอบครัวต่อเดือน	10,001 – 20,000 บาท	23	32.90
	20,001 – 30,000 บาท	14	20.00
รวม		70	100.00
ประเภท	ประชาชนทั่วไป	54	77.10
ผู้รับบริการ	หน่วยงานภาคเอกชน	10	14.26
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	6	8.64
	รวม	70	100.00
ติดต่อขอรับบริการ	1-2 ครั้ง/ปี	64	91.40
งานด้าน	3-4 ครั้ง/ปี	6	8.60
สาธารณสุข			
จำนวนกี่ครั้ง/ปี			
รวม		70	100.00
ท่านได้รับการ	งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	10	14.28
บริการงานด้าน	งานส่งเสริมวินัยจราจร	4	5.71
สาธารณสุข	งานสาธารณสุขและอนามัยชุมชน	32	45.72
ด้านใดบ้าง	งานเครือข่ายอาสาสมัครฯ	13	18.57
	งานส่งเสริมศักยภาพของชุมชน สังคม	11	15.72
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 22 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุขส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 มีสถานภาพสมรส จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 มีเกษตรกรรม/การประมง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 77.10 และส่วนใหญ่จะเคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวน 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 91.40 และได้รับการบริการงานสาธารณสุขและอนามัยชุมชน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 45.72

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดบึงกาฬ

งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.259) โดยจำแนกเป็นรายการความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลดังนี้

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.93	0.259	มากที่สุด	4
2. มีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการงานด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจน	4.97	0.168	มากที่สุด	2
3. มีความเป็นธรรมและเสมอภาคในขั้นตอน การบริการด้านสาธารณสุข (เรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง)	4.91	0.282	มากที่สุด	5
4. มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการ ให้บริการด้านสาธารณสุขในแต่ละขั้นตอน ของงานด้านสาธารณสุข	4.97	0.168	มากที่สุด	2
5. มีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอนของ การให้บริการด้านสาธารณสุข	4.90	0.302	มากที่สุด	6
6. ระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการให้บริการ ด้านสาธารณสุขมีความเหมาะสมตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.99	0.120	มากที่สุด	1

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
7. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.89	0.320	มากที่สุด	7
ค่าเฉลี่ยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.231	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.231) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข และระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุขมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา คือ มีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 24 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
8. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุข เช่น แจกจ่ายชื่อ/เบอร์ ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงานหรือ สอบถามเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข	4.93	0.259	มากที่สุด	4
9. มีความสะดวกสบายในการขอรับบริการ ด้านสาธารณสุขด้วยช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บไซต์	4.96	0.204	มากที่สุด	3
10. มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับ บริการงานด้านสาธารณสุขด้วยช่องทางที่ เหมาะสมและหลากหลายช่องทาง	4.91	0.282	มากที่สุด	5

ตารางที่ 24 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
11.มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่าง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น	4.97	0.168	มากที่สุด	1
12.มีการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุข เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.90	0.302	มากที่สุด	7
13.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น	4.97	0.168	มากที่สุด	1
14.มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการด้าน สาธารณสุขได้ทราบและเข้าใจในการทำงาน ด้านสาธารณสุข	4.91	0.282	มากที่สุด	5
ค่าเฉลี่ยรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.238	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.238) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการ และผู้ให้บริการด้านสาธารณสุขหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น รองลงมา คือ มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการด้านสาธารณสุขได้ทราบและเข้าใจในการทำงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
15.มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย	4.96	0.204	มากที่สุด	2
16.มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน	4.93	0.259	มากที่สุด	4
17.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่าง มีคุณภาพด้านสาธารณสุข เช่น การตอบข้อ ซักถาม การชี้แจงและทำความเข้าใจในข้อ สงสัย การให้คำแนะนำในขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.91	0.282	มากที่สุด	5
18.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ ด้านสาธารณสุข โดยไม่เลือกปฏิบัติหรือสอง มาตรฐาน	4.97	0.168	มากที่สุด	1
19.มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุข	4.89	0.320	มากที่สุด	8
20.มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่ม ปฏิบัติงานให้บริการด้านสาธารณสุข	4.94	0.234	มากที่สุด	3
21.มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการ ประเมินการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขได้ อย่างเต็มที่	4.90	0.302	มากที่สุด	7
22.มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ และไม่ แสวงหาประโยชน์อื่นในทางมิชอบ	4.91	0.282	มากที่สุด	5
23.มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.89	0.320	มากที่สุด	8

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
24.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติตนตาม กฎระเบียบวินัยของหน่วยงานให้บริการด้าน สาธารณสุข	4.87	0.337	มากที่สุด	10
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.271	มากที่สุด	

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.271) และเมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการประเมิน
การปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขได้อย่างเต็มใจ รองลงมา คือ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่าง
มีคุณภาพด้านสาธารณสุข เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงและทำความเข้าใจในข้อสงสัย การให้
คำแนะนำในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ตารางที่ 26 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
25.สถานที่ตั้งการให้บริการด้านสาธารณสุขมี ความสะดวกสบายต่อการเดินทางเข้ามารับ บริการ	4.89	0.320	มากที่สุด	7
26.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่ จอดรถยนต์	4.93	0.259	มากที่สุด	2
27.มีป้ายประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการด้าน สาธารณสุข อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.91	0.282	มากที่สุด	3
28.มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้าง ความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.90	0.302	มากที่สุด	5

ตารางที่ 26 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
29.สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส	4.91	0.302	มากที่สุด	3
30.สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข	4.89	0.320	มากที่สุด	7
31.ลักษณะคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานด้านสาธารณสุข	4.86	0.352	มากที่สุด	6
32.โดยภาพรวมความสะอาดของสถานที่ ให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.97	0.352	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.286	มากที่สุด	

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.286) และ
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
ต่างๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือ
เครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 งาน และภาพรวม

งานด้านบริการกฎหมาย	ค่าความพึงพอใจ		แปล ความหมาย	อันดับ
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.242	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.97	0.170	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.98	0.161	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.194	มากที่สุด	3
รวม(เฉลี่ย)	<u>4.96</u>	<u>0.189</u>	<u>มากที่สุด</u>	<u>2</u>
งานด้านการศึกษา	ค่าความพึงพอใจ		แปล ความหมาย	อันดับ
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.242	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.97	0.170	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.98	0.161	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.194	มากที่สุด	3
รวม(เฉลี่ย)	<u>4.96</u>	<u>0.189</u>	<u>มากที่สุด</u>	<u>2</u>
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ค่าความพึงพอใจ		แปล ความหมาย	อันดับ
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.171	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.98	0.140	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.98	0.157	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.165	มากที่สุด	1
รวม(เฉลี่ย)	<u>4.98</u>	<u>0.158</u>	<u>มากที่สุด</u>	<u>1</u>
งานด้านรายได้หรือภาษี	ค่าความพึงพอใจ		แปล ความหมาย	อันดับ
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.231	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.294	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.94	0.235	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.208	มากที่สุด	1
รวม(เฉลี่ย)	<u>4.94</u>	<u>0.240</u>	<u>มากที่สุด</u>	<u>4</u>

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

ทั้ง 5 งาน โดยภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 27 ดังนี้

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้ง 5 งาน และภาพรวม (ต่อ)

งานด้านสาธารณสุข	ค่าความพึงพอใจ		แปลความหมาย	อันดับ
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.231	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.238	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.92	0.271	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.286	มากที่สุด	4
รวม(เฉลี่ย)	4.92	0.259	มากที่สุด	5
รวมระดับความพึงพอใจทั้ง 5 งาน	4.95		มากที่สุด	

จากตารางที่ 27 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ในภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุด คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.158) รองลงมา คือ งานด้านกฎหมาย และการศึกษา ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.189)

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการ จำนวน 5 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2564 ประกอบด้วย

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

โดยมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานด้านต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้ประเมิน ขอสรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 งาน ดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน ขั้นตอนการให้บริการ

2. งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน ขั้นตอนการให้บริการ

4. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

5. งานด้านสาธารณสุข ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.95 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 รองลงมาตามลำดับคือ งานด้านการศึกษา มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.97 งานด้านบริการกฎหมาย มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.96 งานด้านภาษีและรายได้ มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.94 และงานด้านสาธารณสุข มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.92

ดังนั้น ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.95 คิดเป็นคะแนนเท่ากับ ร้อยละ 99.00

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

งานด้านบริการกฎหมาย

1. ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทางด้านกฎหมายต่าง ๆ มาแนะนำ หรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ห้างร้าน และหน่วยงานต่าง ๆ ได้รับทราบเกี่ยวข้อกฎหมายที่สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ควรจัดให้มีผู้แทนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้เข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนดนโยบาย ร่วมกันกับภาคส่วนต่าง ๆ ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านการศึกษา

1. ควรมีระบบติดตามไปยังโรงเรียนต่างๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในแต่ละปี ทั้งนี้ หากมีแบบฟอร์มสรุปงบประมาณจะทำให้ ผู้ที่ได้รับงบประมาณสามารถสรุปได้อย่างถูกต้อง
2. อยากให้มียกงบประมาณสนับสนุนด้านกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน โดยการส่งเสริมการใช้เวลาว่างของนักเรียนให้เกิดประโยชน์ เพื่อลดปัญหาการใช้เวลาว่างของนักเรียนในทางที่ผิด และไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

งานด้านรายได้หรือภาษี

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านการชำระภาษีประจำปี เช่น ทั้งภาษีบุคคลธรรมดา ภาษีนิติบุคคล การลดหย่อนภาษี ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ที่นา เพื่อภาคประชาชนจะได้วางแผนการชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง
2. หน่วยงานด้านการจัดเก็บภาษีมีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในการประสานงาน

งานด้านสาธารณสุข

1. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ให้ความสำคัญด้านสาธารณสุขด้วยดี เสมอมาอย่างต่อเนื่อง มีการสนับสนุนเครื่องมือสำหรับดูแลผู้ป่วยให้โรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ศูนย์สาธารณสุขประจำชุมชน ควรให้ความรู้ด้านการดูแลป้องกันรักษาตนเองต่อประชาชน เพื่อลดความเสี่ยงต่อโอกาสการเจ็บป่วยของประชาชนให้ลดลง รวมทั้งการให้คำแนะนำและรักษากับผู้ที่ติดยาเสพติดที่ต้องการจะเลิกได้อย่างถูกต้อง

บรรณานุกรม

- กานดา จันทรแย้ม. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- คณาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์. 2548. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- ชมภูณัฐ กาศสกุล. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ญาศิณี อัครเวศน์. 2552. การจัดการคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : หจก. ทีพีเอ็น เพรส.
- ทวนธง ครุฑจ้อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส. 2563. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์, 3(1): มกราคม - มีนาคม 2563 : 11 - 23.
- ทวี มณีสาย และนุตรประวีณ์ เลิศกาญจน์วัฒน์. 2545. การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ทิพวัลย์ 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 ยาวีราช. 2553. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ทริปเพิล กรุ๊ป.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรัชญา ฐปทอง. 2532. ความต้องการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- ผลิน ภูจุณญ. 2547. การสร้างองค์กรแบบเครือข่ายในการพัฒนาความได้เปรียบขององค์กร วารสาร
พัฒนาบริหารศาสตร์. 44, พิเศษ 1/2547 : 5-17.
- พรรณเพ็ญแข โนม่ออน. 2563. ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารวิจัยการบริหารการพัฒนา,
10(2) : เมษายน - มิถุนายน 2563 : 133 - 143.
- พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. 2546. การจัดการธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ.พี.กราฟฟิคดีไซน์และ
การพิมพ์ จำกัด.
- พนิตา ทองไสย. 2547. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครที่มีต่อการบริหารงานของ
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภิญโญ สาร. (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2533) : 88-92 พฤติกรรมสื่อสารในองค์กร. สุทธิปริทัศน์. 3.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2556. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. 2543. การติดต่อสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี
(ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- วันพิชิต ศรีสุข. 2554. : กลยุทธ์การพัฒนาสังคมของปราชญ์ชาวบ้านจังหวัดบุรีรัมย์ : กลยุทธ์การพัฒนา
สังคมของคนในชุมชนยุคใหม่ที่มีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอีกรูปแบบหนึ่ง.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535. พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. 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 นาวิการ. 2544. การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี แสนพิสุข. 2543. สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และ
สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสนาะ ตีเยาว์. 2541. การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ. 2558. *วารสาร อบจ.บึงกาฬ. ฉบับที่ 1 ปีที่ 1*. บึงกาฬ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ. 2560. *แผนอัตรากำลัง 3 ปี ประจำปีงบประมาณ 2561 - 2563*. บึงกาฬ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ.

อภิรดี วรานิษกุล. 2545. *การสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษา : โรงแรมมณเฑียร. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.

อารี เพชรผุด. 2530. *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
งานด้านบริการกฎหมาย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564 เป็นแบบสอบถาม **งานด้านบริการกฎหมาย** ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ

ส่วนที่ 2.1 รายการความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 2.2 รายการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 2.3 รายการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ส่วนที่ 2.4 รายการความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง

3. แบบสอบถามดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 -30 ปี
☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ 51-60 ปี ☐ มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง / หม้าย
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษตรกรรม/การประมง
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ ครู/อาจารย์ หรือบุคลากรทางการศึกษา
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน
☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ มากกว่า 40,000 บาท
6. ประเภทผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ หน่วยงานภาคเอกชน ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
7. เคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านบริการกฎหมาย จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ 1-2 ครั้ง/ปี ☐ 5-6 ครั้ง/ปี
☐ 3-4 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 7 ครั้ง/ปี

8. ท่านได้รับการบริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ งานส่งเสริมและบริหารบุคลากรตามข้อบัญญัติเรียกเก็บค่าธรรมเนียม จากผู้เข้าพักในโรงแรมภาษี
ยาสูบ น้ำมันเชื้อเพลิง
- ☐ งานเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร กฎหมาย พระราชบัญญัติ ประกาศ
- ☐ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน งานวินัย
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่พึงพอใจ

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว						
2. มีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายอย่างชัดเจน						
3. มีความเป็นธรรมและเสมอภาคในขั้นตอนการบริการด้านบริการกฎหมาย (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง)						
4. มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการให้บริการด้านบริการกฎหมายในแต่ละขั้นตอนของงานด้านบริการกฎหมาย						
5. มีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการด้านบริการกฎหมาย						
6. ระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการให้บริการด้านบริการกฎหมายมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ						
7. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย						
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ						
8. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการด้านบริการกฎหมาย เช่น แจกรายชื่อ/เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงานหรือสอบถามเกี่ยวกับงานด้านบริการกฎหมาย						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
9. มีความสะดวกสบายในการขอรับบริการด้าน บริการกฎหมายด้วยช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บไซต์						
10. มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับ บริการงานด้านบริการกฎหมายด้วยช่องทางที่ เหมาะสมและหลากหลายช่องทาง						
11. มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่าง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้านบริการกฎหมาย หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น						
12. มีการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน บริการกฎหมาย เช่นกล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
13. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น						
14. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการด้าน บริการกฎหมายได้ทราบและเข้าใจในการทำงาน ด้านบริการกฎหมาย						
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
15. มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่ง กายที่สุภาพเรียบร้อย						
16. มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน						
17. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมี คุณภาพด้านบริการกฎหมาย เช่น การตอบข้อ ซักถาม การชี้แจงและทำความเข้าใจในข้อสงสัย การให้คำแนะนำในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น						
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้านการศึกษา โดยไม่เลือกปฏิบัติหรือสองมาตรฐาน						
19. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการด้านบริการกฎหมาย						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
20. มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่มปฏิบัติงานให้บริการด้านบริการกฎหมาย						
21. มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการประเมินการปฏิบัติงานด้านบริการกฎหมายได้อย่างเต็มใจ						
22. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และไม่แสวงหาประโยชน์อื่นในทางมิชอบ						
23. มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
24. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยของหน่วยงานให้บริการด้านกฎหมาย						
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
25. สถานที่ตั้งการให้บริการด้านบริการกฎหมาย มีความสะดวกสบายต่อการเดินทางเข้ามาใช้บริการ						
26. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่จอดรถยนต์						
27. มีป้ายประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการด้านบริการกฎหมาย อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย						
28. มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้างความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการด้านบริการกฎหมาย						
29. สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส						
30. สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการด้านบริการกฎหมาย						
31. ลักษณะคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านบริการกฎหมาย						
32. โดยภาพรวมความสะอาดของสถานที่ให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านบริการกฎหมาย

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564

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

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
งานด้านการศึกษา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564 เป็นแบบสอบถาม **งานด้านการศึกษา** ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ

ส่วนที่ 2.1 รายการความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 2.2 รายการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 2.3 รายการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ส่วนที่ 2.4 รายการความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง

3. แบบสอบถามดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 -30 ปี
☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ 51-60 ปี ☐ มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง / หม้าย
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษตรกรรม/การประมง
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ ครู/อาจารย์ หรือบุคลากรทางการศึกษา
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน
☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ มากกว่า 40,000 บาท
6. ประเภทผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ หน่วยงานภาคเอกชน ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
7. เคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ 1-2 ครั้ง/ปี ☐ 5-6 ครั้ง/ปี
☐ 3-4 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 7 ครั้ง/ปี

8. ท่านได้รับการบริการงานด้านการศึกษาด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ งานจัดและสนับสนุนการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะด้านต่างๆ แก่ เด็ก เยาวชน และประชาชน
- ☐ งานจัดประเพณีและส่งเสริมการอนุรักษ์ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการส่วนจังหวัดบึงกาฬ ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่พึงพอใจ

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว						
2. มีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาอย่างชัดเจน						
3. มีความเป็นธรรมและเสมอภาคในขั้นตอนการบริการด้านการศึกษา(เรียงตามลำดับก่อน-หลัง)						
4. มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการให้บริการด้านการศึกษาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา						
5. มีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการด้านการศึกษา						
6. ระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษามีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ						
7. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา						
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ						
8. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการศึกษา เช่น แจ้งรายชื่อ/เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เพื่อประสานงานหรือสอบถามเกี่ยวกับ งานด้านการศึกษา						
9. มีความสะดวกสบายในการขอรับบริการ ด้านการศึกษาด้วยช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บไซต์						
10. มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการงานด้านการศึกษาด้วย ช่องทางที่เหมาะสมและหลากหลาย ช่องทาง						
11. มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่าง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้าน การศึกษาหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น						
12. มีการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา เช่นกล่องรับฟังความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
13. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อ การให้บริการงานด้านการศึกษา เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น						
14. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ด้านการศึกษาได้ทราบและเข้าใจในการ ทำงานด้านการศึกษา						
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
15. มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย						
16. มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมี การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน						
17. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อย่างมีคุณภาพด้านการศึกษา เช่น การ ตอบข้อซักถาม การชี้แจงและทำความเข้าใจในข้อสงสัย การให้คำแนะนำใน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้าน การศึกษาโดยไม่เลือกปฏิบัติหรือสอง มาตรฐาน						
19. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา						
20. มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่ม ปฏิบัติงานให้บริการด้านการศึกษา						
21. มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการ ประเมินการปฏิบัติงานด้านการศึกษาได้ อย่างเต็มที่						
22. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และไม่ แสวงหาประโยชน์อื่นในทางมิชอบ						
23. มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
24. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการศึกษา มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยของ หน่วยงานให้บริการด้านการศึกษา						
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
25. สถานที่ตั้งการให้บริการด้านการศึกษา มีความสะดวกสบายต่อการเดินทางเข้า มารับบริการ						
26. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่จอดรถยนต์						
27. มีป้ายประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการ ด้านการศึกษา อย่างชัดเจนและเข้าใจ ง่าย						
28. มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่ สร้างความเข้าใจและสนับสนุนการ ปฏิบัติงานให้บริการด้านการศึกษา						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
29. สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส						
30. สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการด้านการศึกษา						
31. ลักษณะคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการศึกษา						
32. โดยภาพรวมความสะอาดของสถานที่ให้บริการงานด้านการศึกษา						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564

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

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564 เป็นแบบสอบถาม **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ

ส่วนที่ 2.1 รายการความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 2.2 รายการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 2.3 รายการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ส่วนที่ 2.4 รายการความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง

3. แบบสอบถามดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 -30 ปี
☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ 51-60 ปี ☐ มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง / หม้าย
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษตรกรรม/การประมง
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ ครู/อาจารย์ หรือบุคลากรทางการศึกษา
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน
☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ มากกว่า 40,000 บาท
6. ประเภทผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ หน่วยงานภาคเอกชน ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
7. เคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ 1-2 ครั้ง/ปี ☐ 5-6 ครั้ง/ปี
☐ 3-4 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 7 ครั้ง/ปี

8. ท่านได้รับการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวิศวกรรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ☐ งานสำรวจทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ☐ งานป้องกันเพลิงไหม้และระงับอัคคีภัย
- ☐ งานสำรวจโครงการแหล่งน้ำ ☐ งานโครงการตามพระราชดำริ
- ☐ งานส่งเสริมการปลูกป่าเพื่อลดสภาวะโลกร้อน ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่พึงพอใจ

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว						
2. มีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างชัดเจน						
3. มีความเป็นธรรมและเสมอภาคในขั้นตอนการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง)						
4. มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
5. มีความรวดเร็วไวในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
6. ระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ						
7. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ						
8. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสา						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ธารณภัย เช่น แจ้งรายชื่อ/เบอร์ติดต่อของ ผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงานหรือ สอบถามเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย						
9. มีความสะดวกสบายในการขอรับบริการ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้วย ช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บไซต์						
10. มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยด้วยช่องทางที่เหมาะสมและ หลากหลายช่องทาง						
11. มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่าง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยหลายรูปแบบ เช่น ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น						
12. มีการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
13. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการ ให้บริการงานด้านด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น						
14. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ ทราบและเข้าใจในการทำงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย						
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
15. มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การ แต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย						
16. มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมี การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
17. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อย่างมีคุณภาพด้านป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงและทำความเข้าใจในข้อสงสัย การให้คำแนะนำในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น						
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยไม่ เลือกปฏิบัติหรือสองมาตรฐาน						
19. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการ ด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย						
20. มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่ม ปฏิบัติงานให้บริการด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย						
21. มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการ ประเมินการปฏิบัติงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยได้อย่างเต็มที่						
22. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และไม่ แสวงหาประโยชน์อื่นในทางมิชอบ						
23. มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
24. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยมีการปฏิบัติตาม กฎระเบียบวินัยของหน่วยงานให้บริการ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
25. สถานที่ตั้งการให้บริการด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย มีความสะดวกสบาย ต่อการเดินทางเข้ามารับบริการ						
26. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่จอดรถยนต์						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
27. มีป้ายประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย						
28. มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่สร้างความเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
29. สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีการจัดทำและดูแลรักษาด้วยระบบ 5 ส						
30. สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่างเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
31. ลักษณะคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
32. โดยภาพรวมความสะอาดของสถานที่ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564

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

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
งานด้านรายได้หรือภาษี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬเป็น ปี 2564 แบบสอบถาม **งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี** ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ

ส่วนที่ 2.1 รายการความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 2.2 รายการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 2.3 รายการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ส่วนที่ 2.4 รายการความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง

3. แบบสอบถามดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 -30 ปี
☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ 51-60 ปี ☐ มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง / หม้าย
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษตรกรรม/การประมง
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ ครู/อาจารย์ หรือบุคลากรทางการศึกษา
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน
☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ มากกว่า 40,000 บาท
6. ประเภทผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ หน่วยงานภาคเอกชน ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
7. เคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ 1-2 ครั้ง/ปี ☐ 5-6 ครั้ง/ปี
☐ 3-4 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 7 ครั้ง/ปี
8. ท่านได้รับการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ภาษีโรงแรม/รีสอร์ท ☐ งานออกให้ความรู้กับผู้ประกอบการรายใหม่
☐ ภาษีน้ำมัน/ก๊าซ ☐ งานจัดทำแบบยื่นชำระภาษี

- ☐ ภาษีอากร ☐ งานแนะนำการจัดเก็บรายได้แก่ อปท. อื่น
☐ งานสำรวจผู้ประกอบการโรงแรม ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนจังหวัดบึงกาฬ ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่พึงพอใจ

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านจัดเก็บ รายได้หรือภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมี ความคล่องตัว						
2. มีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน						
3. มีความเป็นธรรมและเสมอภาคใน ขั้นตอนการบริการด้านจัดเก็บรายได้ หรือภาษี (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง)						
4. มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการ ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษีใน แต่ละขั้นตอนของการจัดเก็บรายได้หรือ ภาษี						
5. มีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอน ของการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือ ภาษี						
6. ระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการ ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีมี ความเหมาะสมตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการ						
7. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการงานด้านจัดเก็บ รายได้หรือภาษี						
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ						
8. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เช่น แจ้งรายชื่อ/เบอร์ติดต่อของ ผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงานหรือ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สอบถามเกี่ยวกับงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี						
9. มีความสะดวกสบายในการขอรับบริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษีด้วยช่องทางต่างๆ เช่น จุดชำระ ณ สำนักงาน จุดชำระบริการเคลื่อนที่ และการชำระผ่านธนาคาร						
10. มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีด้วยช่องทางที่เหมาะสมและหลากหลายช่องทาง						
11. มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ และภาษี หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น						
12. มีการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้และภาษี เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
13. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น						
14. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีได้ทราบและเข้าใจในการคำนวณอัตราภาษีที่เรียกเก็บ						
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
15. มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทางการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย						
16. มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
17. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อย่างมีคุณภาพด้านจัดเก็บรายได้หรือ ภาษี เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงและทำความเข้าใจในข้อสงสัย การให้คำแนะนำในขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน เป็นต้น						
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้าน จัดเก็บรายได้หรือภาษีโดยไม่เลือก ปฏิบัติหรือสองมาตรฐาน						
19. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการ ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี						
20. มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่ม ปฏิบัติงานให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ และภาษี						
21. มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการ ประเมินการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บ รายได้หรือภาษี อย่างเต็มที่						
22. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และไม่ แสวงหาประโยชน์อื่นในทางมิชอบ						
23. มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
24. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ หรือภาษีมักปฏิบัติตามกฎระเบียบ วินัยของหน่วยงานให้บริการด้านจัดเก็บ รายได้หรือภาษี						
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
25. สถานที่ตั้งการให้บริการด้านจัดเก็บ รายได้หรือภาษี มีความสะดวกสบายต่อ การเดินทางเข้ามารับบริการ						
26. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่จอดรถยนต์						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
27. มีป้ายประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการ ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย						
28. มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆที่ สร้างความเข้าใจและสนับสนุนการ ปฏิบัติงานให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ หรือภาษี						
29. สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกต่างๆ มีการจัดทำและดูแลรักษา ด้วยระบบ 5 ส						
30. สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่าง เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการด้าน จัดเก็บรายได้หรือภาษี						
31. ลักษณะคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือ ภาษี						
32. โดยภาพรวมความสะอาดของสถานที่ ให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือ ภาษี						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564

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

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬเป็น ปี 2564แบบสอบถาม **งานด้านสาธารณสุข** ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ

ส่วนที่ 2.1 รายการความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 2.2 รายการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 2.3 รายการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ส่วนที่ 2.4 รายการความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง

3. แบบสอบถามดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 -30 ปี
☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ 51-60 ปี ☐ มากกว่าหรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง / หม้าย
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษตรกรรม/การประมง
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ ครู/อาจารย์ หรือบุคลากรทางการศึกษา
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน
☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ มากกว่า 40,000 บาท
6. ประเภทผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ หน่วยงานภาคเอกชน ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
7. เคยเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ 1-2 ครั้ง/ปี ☐ 5-6 ครั้ง/ปี
☐ 3-4 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 7 ครั้ง/ปี
8. ท่านได้รับการบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ☐ งานส่งเสริมวินัยจราจร
☐ งานสาธารณสุขและอนามัยชุมชน ☐ งานเครือข่ายอาสาสมัครฯ

- ☐ งานส่งเสริมศักยภาพของชุมชน สังคม ☐ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดบึงกาฬ
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนจังหวัดบึงกาฬ ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่พึงพอใจ

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สาธารณสุขไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว						
2. มีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการงานด้านสาธารณสุขอย่าง ชัดเจน						
3. มีความเป็นธรรมและเสมอภาคใน ขั้นตอนการบริการด้านสาธารณสุข (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง)						
4. มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการ ให้บริการด้านสาธารณสุขในแต่ละ ขั้นตอนของงานด้านสาธารณสุข						
5. มีความรวดเร็วว่องไวในแต่ละขั้นตอน ของการให้บริการด้านสาธารณสุข						
6. ระยะเวลาสิ้นสุดของขั้นตอนการ ให้บริการด้านสาธารณสุขมีความ เหมาะสมตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ						
7. มีการจัดสร้างโครงสร้างหรือตารางแสดง ขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สาธารณสุข						
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ						
8. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น แจ้ง						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
รายชื่อ/เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงานหรือสอบถามเกี่ยวกับ งานด้านสาธารณสุข						
9. มีความสะดวกสบายในการขอรับ บริการด้านสาธารณสุขด้วยช่องทาง ต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และ เว็บไซต์						
10. มีความเพียงพอของช่องทางการติดต่อ ขอรับบริการงานด้านสาธารณสุขด้วย ช่องทางที่เหมาะสมและหลากหลาย ช่องทาง						
11. มีช่องทางเลือกเพื่อการสื่อสารระหว่าง ผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้าน สาธารณสุขหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เป็นต้น						
12. มีการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น กล้อง รับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
13. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อ การให้บริการงานด้านสาธารณสุข เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น						
14. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ด้านสาธารณสุขได้ทราบและเข้าใจใน การทำงานด้านสาธารณสุข						
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
15. มีความเหมาะสมในบุคลิกภาพ ท่าทาง การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
16. มีอัธยาศัยไมตรีและกิริยาเป็นมิตรและ มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน						
17. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อย่างมีคุณภาพด้านสาธารณสุข เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงและทำ ความเข้าใจในข้อสงสัย การให้ คำแนะนำในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น						
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้าน สาธารณสุขโดยไม่เลือกปฏิบัติหรือสอ มาตรฐาน						
19. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการ ปฏิบัติงาน และเต็มใจต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุข						
20. มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่ม ปฏิบัติงานให้บริการด้านสาธารณสุข						
21. มีความโปร่งใสสามารถให้ผู้รับบริการ ประเมินการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ได้อย่างเต็มใจ						
22. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และไม่ แสวงหาประโยชน์อื่นในทางมิชอบ						
23. มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
24. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัย ของหน่วยงานให้บริการด้าน สาธารณสุข						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีการ ดำเนินการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
25. สถานที่ตั้งการให้บริการด้าน สาธารณสุข มีความสะดวกสบายต่อ การเดินทางเข้ามารับบริการ						
26. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่จอดรถยนต์						
27. มีป้ายประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการ ด้านสาธารณสุข อย่างชัดเจนและ เข้าใจง่าย						
28. มีเอกสารคู่มือประชาชนหรือวัสดุอื่นๆ ที่สร้างความเข้าใจและสนับสนุนการ ปฏิบัติงานให้บริการด้านสาธารณสุข						
29. สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ มีการจัดทำและดูแล รักษาด้วยระบบ 5 ส						
30. สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการปฏิบัติงาน มีอย่าง เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุข						
31. ลักษณะคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานด้านสาธารณสุข						
32. โดยภาพรวมความสะดวกสบายของสถานที่ ให้บริการงานด้านสาธารณสุข						



ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564

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

งานด้านบริการกฎหมาย

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.986	.989	32

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
a1	4.9714	.16780	70
a2	4.9286	.25940	70
a3	4.9429	.23379	70
a4	4.9286	.25940	70
a5	4.9429	.23379	70
a6	4.9143	.28196	70
a7	4.9286	.25940	70
a8	4.9714	.16780	70
a9	4.9714	.16780	70
a10	4.9714	.16780	70
a11	4.9429	.23379	70
a12	4.9857	.11952	70
a13	4.9714	.16780	70
a14	4.9714	.16780	70

งานด้านบริการกฎหมาย

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
a15	4.9714	.16780	70
a16	4.9714	.16780	70
a17	4.9857	.11952	70
a18	4.9714	.16780	70
a19	4.9571	.20400	70
a20	4.9714	.16780	70
a21	4.9571	.20400	70
a22	4.9714	.16780	70
a23	4.9857	.11952	70
a24	4.9857	.11952	70
a25	4.9143	.28196	70
a26	4.9286	.25940	70
a27	4.9429	.23379	70
a28	4.9571	.20400	70
a29	4.9714	.16780	70
a30	4.9857	.11952	70
a31	4.9714	.16780	70
a32	4.9857	.11952	70

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.960	4.914	4.986	.071	1.015	.000	32

งานด้านบริการกฎหมาย

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
a1	70	4.9714	.16780
a2	70	4.9286	.25940
a3	70	4.9429	.23379
a4	70	4.9286	.25940
a5	70	4.9429	.23379
a6	70	4.9143	.28196
a7	70	4.9286	.25940
a8	70	4.9714	.16780
a9	70	4.9714	.16780
a10	70	4.9714	.16780
a11	70	4.9429	.23379
a12	70	4.9857	.11952
a13	70	4.9714	.16780
a14	70	4.9714	.16780
a15	70	4.9714	.16780
a16	70	4.9714	.16780
a17	70	4.9857	.11952
a18	70	4.9714	.16780
a19	70	4.9571	.20400
a20	70	4.9714	.16780
a21	70	4.9571	.20400
a22	70	4.9714	.16780
a23	70	4.9857	.11952
a24	70	4.9857	.11952
a25	70	4.9143	.28196
a26	70	4.9286	.25940
a27	70	4.9429	.23379
a28	70	4.9571	.20400
a29	70	4.9714	.16780
a30	70	4.9857	.11952
a31	70	4.9714	.16780
a32	70	4.9857	.11952
Valid N (listwise)	70		

งานด้านการศึกษา

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.989	.991	32

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
b1	4.9714	.16780	70
b2	4.9714	.16780	70
b3	4.9429	.23379	70
b4	4.9714	.16780	70
b5	4.9429	.23379	70
b6	4.9571	.20400	70
b7	4.9714	.16780	70
b8	4.9714	.16780	70
b9	4.9714	.16780	70
b10	4.9714	.16780	70
b11	4.9429	.23379	70
b12	4.9857	.11952	70
b13	4.9714	.16780	70
b14	4.9571	.20400	70

งานด้านการศึกษา

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
b15	4.9714	.16780	70
b16	4.9714	.16780	70
b17	4.9857	.11952	70
b18	4.9714	.16780	70
b19	4.9571	.20400	70
b20	4.9714	.16780	70
b21	4.9571	.20400	70
b22	4.9714	.16780	70
b23	4.9857	.11952	70
b24	4.9857	.11952	70
b25	4.9143	.28196	70
b26	4.9286	.25940	70
b27	4.9429	.23379	70
b28	4.9571	.20400	70
b29	4.9714	.16780	70
b30	4.9857	.11952	70
b31	4.9714	.16780	70
a32	4.9857	.11952	70

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.965	4.914	4.986	.071	1.015	.000	32

งานด้านการศึกษา

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
b1	70	4.9714	.16780
b2	70	4.9714	.16780
b3	70	4.9429	.23379
b4	70	4.9714	.16780
b5	70	4.9429	.23379
b6	70	4.9571	.20400
b7	70	4.9714	.16780
b8	70	4.9714	.16780
b9	70	4.9714	.16780
b10	70	4.9714	.16780
b11	70	4.9429	.23379
b12	70	4.9857	.11952
b13	70	4.9714	.16780
b14	70	4.9571	.20400
b15	70	4.9714	.16780
b16	70	4.9714	.16780
b17	70	4.9857	.11952
b18	70	4.9714	.16780
b19	70	4.9571	.20400
b20	70	4.9714	.16780
b21	70	4.9571	.20400
b22	70	4.9714	.16780
b23	70	4.9857	.11952
b24	70	4.9857	.11952
b25	70	4.9143	.28196
b26	70	4.9286	.25940
b27	70	4.9429	.23379
b28	70	4.9571	.20400
b29	70	4.9714	.16780
b30	70	4.9857	.11952
b31	70	4.9714	.16780
a32	70	4.9857	.11952
Valid N (listwise)	70		

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.992	.993	32

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
c1	4.9714	.16780	70
c2	4.9714	.16780	70
c3	4.9857	.11952	70
c4	4.9714	.16780	70
c5	4.9571	.20400	70
c6	4.9571	.20400	70
c7	4.9714	.16780	70
c8	4.9714	.16780	70
c9	4.9714	.16780	70
c10	4.9714	.16780	70
c11	4.9857	.11952	70
c12	4.9857	.11952	70
c13	4.9857	.11952	70
c14	4.9857	.11952	70

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
c15	4.9714	.16780	70
c16	4.9714	.16780	70
c17	4.9857	.11952	70
c18	4.9714	.16780	70
c19	4.9714	.16780	70
c20	4.9714	.16780	70
c21	4.9571	.20400	70
c22	4.9714	.16780	70
c23	4.9857	.11952	70
c24	4.9857	.11952	70
c25	4.9714	.16780	70
c26	4.9714	.16780	70
c27	4.9571	.20400	70
c28	4.9571	.20400	70
c29	4.9714	.16780	70
c30	4.9857	.11952	70
c31	4.9714	.16780	70
a32	4.9857	.11952	70

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.974	4.957	4.986	.029	1.006	.000	32

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
c1	70	4.9714	.16780
c2	70	4.9714	.16780
c3	70	4.9857	.11952
c4	70	4.9714	.16780
c5	70	4.9571	.20400
c6	70	4.9571	.20400
c7	70	4.9714	.16780
c8	70	4.9714	.16780
c9	70	4.9714	.16780
c10	70	4.9714	.16780
c11	70	4.9857	.11952
c12	70	4.9857	.11952
c13	70	4.9857	.11952
c14	70	4.9857	.11952
c15	70	4.9714	.16780
c16	70	4.9714	.16780
c17	70	4.9857	.11952
c18	70	4.9714	.16780
c19	70	4.9714	.16780
c20	70	4.9714	.16780
c21	70	4.9571	.20400
c22	70	4.9714	.16780
c23	70	4.9857	.11952
c24	70	4.9857	.11952
c25	70	4.9714	.16780
c26	70	4.9714	.16780
c27	70	4.9571	.20400
c28	70	4.9571	.20400
c29	70	4.9714	.16780
c30	70	4.9857	.11952
c31	70	4.9714	.16780
a32	70	4.9857	.11952
Valid N (listwise)	70		

งานด้านรายได้หรือภาษี

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.989	.991	32

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
d1	4.9714	.16780	70
d2	4.9429	.23379	70
d3	4.9286	.25940	70
d4	4.9429	.23379	70
d5	4.9286	.25940	70
d6	4.9571	.20400	70
d7	4.9286	.25940	70
d8	4.9143	.28196	70
d9	4.9429	.23379	70
d10	4.9000	.30217	70
d11	4.8857	.32046	70
d12	4.8571	.35245	70
d13	4.8429	.36656	70
d14	4.9571	.20400	70
d15	4.9571	.20400	70
d16	4.9286	.25940	70
d17	4.9714	.16780	70
d18	4.9286	.25940	70
d19	4.9429	.23379	70
d20	4.9286	.25940	70
d21	4.9286	.25940	70
d22	4.9714	.16780	70
d23	4.9143	.28196	70

งานด้านรายได้หรือภาษี

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
d24	4.9286	.25940	70
d25	4.9714	.16780	70
d26	4.9429	.23379	70
d27	4.9571	.20400	70
d28	4.9286	.25940	70
d29	4.9714	.16780	70
d30	4.9286	.25940	70
d31	4.9714	.16780	70
a32	4.9571	.20400	70

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.935	4.843	4.971	.129	1.027	.001	32

งานด้านรายได้หรือภาษี

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
d1	70	4.9714	.16780
d2	70	4.9429	.23379
d3	70	4.9286	.25940
d4	70	4.9429	.23379
d5	70	4.9286	.25940
d6	70	4.9571	.20400
d7	70	4.9286	.25940
d8	70	4.9143	.28196
d9	70	4.9429	.23379
d10	70	4.9000	.30217
d11	70	4.8857	.32046
d12	70	4.8571	.35245
d13	70	4.8429	.36656
d14	70	4.9571	.20400
d15	70	4.9571	.20400
d16	70	4.9286	.25940
d17	70	4.9714	.16780
d18	70	4.9286	.25940
d19	70	4.9429	.23379
d20	70	4.9286	.25940
d21	70	4.9286	.25940
d22	70	4.9714	.16780
d23	70	4.9143	.28196
d24	70	4.9286	.25940
d25	70	4.9714	.16780
d26	70	4.9429	.23379
d27	70	4.9571	.20400
d28	70	4.9286	.25940
d29	70	4.9714	.16780
d30	70	4.9286	.25940
d31	70	4.9714	.16780
a32	70	4.9571	.20400
Valid N (listwise)	70		

งานด้านสาธารณสุข

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.989	.989	32

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
e1	4.9286	.25940	70
e2	4.9714	.16780	70
e3	4.9143	.28196	70
e4	4.9714	.16780	70
e5	4.9000	.30217	70
e6	4.9857	.11952	70
e7	4.8857	.32046	70
e8	4.9286	.25940	70
e9	4.9571	.20400	70
e10	4.9143	.28196	70
e11	4.9714	.16780	70
e12	4.9000	.30217	70
e13	4.9714	.16780	70
e14	4.9143	.28196	70
e15	4.9571	.20400	70
e16	4.9286	.25940	70
e17	4.9143	.28196	70
e18	4.9714	.16780	70
e19	4.8857	.32046	70
e20	4.9429	.23379	70
e21	4.9000	.30217	70
e22	4.9143	.28196	70
e23	4.8857	.32046	70

งานด้านสาธารณสุข

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
e24	4.8714	.33714	70
e25	4.8857	.32046	70
e26	4.9286	.25940	70
e27	4.9143	.28196	70
e28	4.9000	.30217	70
e29	4.9143	.28196	70
e30	4.8857	.32046	70
e31	4.8571	.35245	70
a32	4.9714	.16780	70

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.923	4.857	4.986	.129	1.026	.001	32

งานด้านสาธารณสุข

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
e1	70	4.9286	.25940
e2	70	4.9714	.16780
e3	70	4.9143	.28196
e4	70	4.9714	.16780
e5	70	4.9000	.30217
e6	70	4.9857	.11952
e7	70	4.8857	.32046
e8	70	4.9286	.25940
e9	70	4.9571	.20400
e10	70	4.9143	.28196
e11	70	4.9714	.16780
e12	70	4.9000	.30217
e13	70	4.9714	.16780
e14	70	4.9143	.28196
e15	70	4.9571	.20400
e16	70	4.9286	.25940
e17	70	4.9143	.28196
e18	70	4.9714	.16780
e19	70	4.8857	.32046
e20	70	4.9429	.23379
e21	70	4.9000	.30217
e22	70	4.9143	.28196
e23	70	4.8857	.32046
e24	70	4.8714	.33714
e25	70	4.8857	.32046
e26	70	4.9286	.25940
e27	70	4.9143	.28196
e28	70	4.9000	.30217
e29	70	4.9143	.28196
e30	70	4.8857	.32046
e31	70	4.8571	.35245
a32	70	4.9714	.16780
Valid N (listwise)	70		

ภาคผนวก ข

ประมวลภาพ การออกสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ 2564

ประมวลภาพ การออกสำรวจและเก็บข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2564



นักวิจัยลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการให้บริการขององค์การส่วนจังหวัดบึงกาฬ



นักวิจัยลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการให้บริการขององค์การส่วนจังหวัดบึงกาฬ

ประมวลภาพ การออกสำรวจและเก็บข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2564

(ต่อ)



นักวิจัยลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการให้บริการขององค์การส่วนจังหวัดบึงกาฬ



นักวิจัยลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการให้บริการขององค์การส่วนจังหวัดบึงกาฬ

ประมวลภาพ การออกสำรวจและเก็บข้อมูล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2564
(ต่อ)



คณะวิจัยทำการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ



ภาคประชาชนผู้ที่ได้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

ภาคผนวก ค

รายนามคณะกรรมการดำเนินงาน
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ 2564

**คณะกรรมการดำเนินงานรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ 2564**

ที่ปรึกษา

อาจารย์กรณิการ์	นนทโพธิเดช	อธิการบดี	ประธานที่ปรึกษาโครงการ
อาจารย์จักริน	นนทโพธิเดช	รองอธิการบดี	ที่ปรึกษาโครงการ

คณะผู้วิจัย

อาจารย์สจี	กุลธวัชวงศ์	หัวหน้าโครงการ
อาจารย์กวิณภพ	ศรีพัฒนานุศาสตร์	ผู้ช่วยหัวหน้าโครงการ
อาจารย์ธีรวัรา	สุขสุเมฆ	นักวิจัย

ฝ่ายออกแบบปกและสื่อมัลติมีเดีย

อาจารย์ไวยจน์	ดวงจันทร์	หัวหน้าสาขาวิชามัลติมีเดียอาร์ต และแอนิเมชัน
---------------	-----------	---

ฝ่ายจัดการ

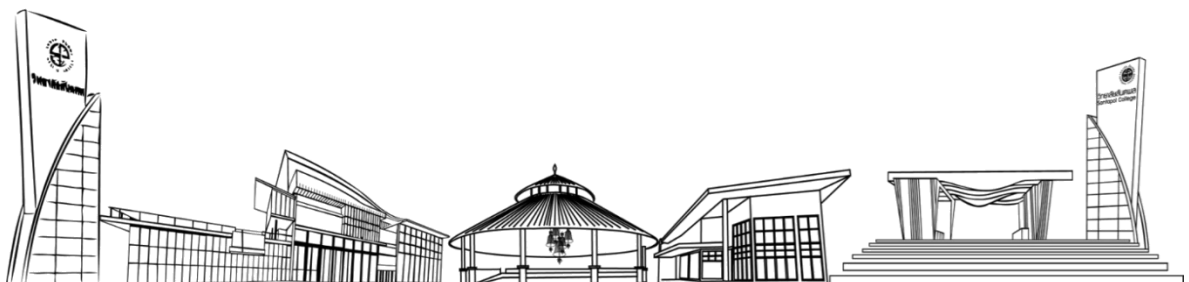
อาจารย์ภัทรจิตรา	เพียรชนะ	ผู้อำนวยการสำนักอธิการบดี
------------------	----------	---------------------------

ที่อยู่ วิทยาลัยสันตพล

299/1 ถนนอุดร-สกล ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000

โทรศัพท์ 0 4232 3464 โทรสาร 0 4220 4263

www.stu.ac.th



ประวัติคณะผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย :

1. หัวหน้าโครงการ

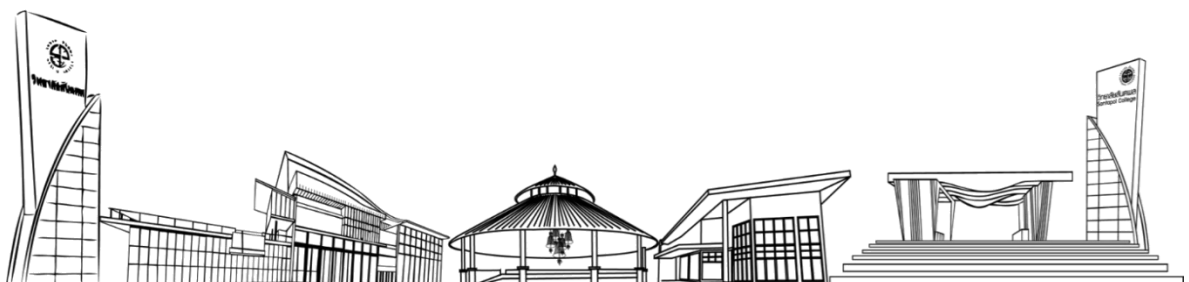
ชื่อ-นามสกุล : นางสาวสจี กุลธวัชวงศ์
ตำแหน่ง : หัวหน้าสำนักวิจัย วิทยาลัยสันตพล
โทรศัพท์ : 082 306 6100
E-mail : sajee@stu.ac.th

2. ผู้ช่วยหัวหน้าโครงการ

ชื่อ-นามสกุล : นายกวินภพ ศรีวัฒนานุกาตร
ตำแหน่ง : รองหัวหน้าสำนักวิจัย วิทยาลัยสันตพล
โทรศัพท์ : 085 003 9638
E-mail : kawinpob@stu.ac.th

3. ผู้ร่วมสำรวจ

ชื่อ-นามสกุล : นายธีร์วรา สุขสุเมธ
ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปวัฒนธรรมและแอนิเมชัน
โทรศัพท์ : 084 692 8045
E-mail : teevara@stu.ac.th





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
สำรวจโดย วิทยาลัยสันทพล (ป.ตรี ป.บัณฑิต ป.โท)