

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้มีบทบัญญัติกำหนดสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย หน้าที่ของชนชาวไทย และแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ (2550 : 7-28) ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ตลอดจนประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐได้ รวมไปถึงการเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติงานและให้บริการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส สุจริตและยุติธรรม กล่าวโดยสรุปดังนี้

1. บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หากละเลยหรือไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ บุคคลผู้มีส่วนได้เสียย่อมมีสิทธิขอให้ชี้แจงแสดงเหตุผลได้

2. รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อ

2.1 พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

2.2 จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำ และการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546 : 2-3) กล่าวคือในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ โดยให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (2534 : 3,30-38) ได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น

1. ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง
2. ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค
3. ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

สำหรับระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยจังหวัดและอำเภอ ซึ่งจังหวัดมีผู้ว่าราชการจังหวัดสังกัดกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้รับนโยบายและคำสั่งจากนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล คณะรัฐมนตรี กระทรวงและกรม มาปฏิบัติทำให้เหมาะสมกับท้องถิ่นและประชาชน และเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในบรรดาข้าราชการฝ่ายบริหารส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ ผู้ว่าราชการจังหวัด มีคณะปรึกษาในการบริหารราชการแผ่นดินในจังหวัดนั้น เรียกว่าคณะกรรมการจังหวัดประกอบด้วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน รองผู้ว่าราชการจังหวัดหนึ่งคนตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย ปลัดจังหวัด อัยการจังหวัดซึ่งเป็นหัวหน้าที่ทำการอัยการจังหวัด รองผู้บังคับการตำรวจซึ่งทำหน้าที่หัวหน้าตำรวจภูธรจังหวัดหรือผู้กำกับการตำรวจภูธรจังหวัดแล้วแต่กรณีและหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดจากกระทรวงและทบวงต่าง ๆ เว้นแต่กระทรวงมหาดไทยซึ่งประจำอยู่ในจังหวัด กระทรวง และทบวงละหนึ่งคน เป็นกรรมการจังหวัดและหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นกรรมการจังหวัดและเลขานุการ

ในระดับอำเภอ มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการในอำเภอ และรับผิดชอบการบริหารราชการของอำเภอ นายอำเภอสังกัดกระทรวงมหาดไทย และให้มีปลัดอำเภอและหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอซึ่งกระทรวงต่างๆ ส่งมาประจำให้ปฏิบัติหน้าที่เป็น ผู้ช่วยเหลือ โดยมีเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการต่างๆ เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองนโยบายทั้งนโยบายระดับจังหวัดและส่วนกลาง และเป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลงานส่วนท้องถิ่นของพื้นที่นั้น ในส่วนตำบล หมู่บ้านนั้นมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ปกครอง ดูแลเพื่ออำนวยประโยชน์สุข

แก่ประชาชน จากระบบการบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าว จะเห็นได้ว่า อำเภอ เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดและให้บริการประชาชนมากกว่าหน่วยงานอื่น โดยดำเนินการตั้งแต่เกิดจนตาย รวมทั้งเพื่อสนองและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการพัฒนาด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การพัฒนาประชาธิปไตย การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม โดยมีนายอำเภอเป็นผู้ดำเนินการทั้งในด้านการบริหาร จัดการให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บังเกิดผล ทั้งในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และตัวแทนรัฐบาลที่จะเอื้อประโยชน์ให้แก่ประชาชนดังกล่าว ในฐานะเป็นผู้บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล โดยเฉพาะกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน. 2548 : 76) เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน งานบริการประชาชนจึงเป็นหัวใจของกรมการปกครองที่ยึดถือเพื่อนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน โดยเฉพาะในยุคการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริหาร การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจำเป็น ต้องอาศัยบุคลากรของกรมการปกครองผลักดันนโยบายดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผล โดยเฉพาะบุคลากรผู้ปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนต้องสร้างจิตสำนึกบริการ (Services Mind) ด้วยการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ปรับวิธีคิด วิธีทำงาน โดยมุ่งเน้นความพอใจและประโยชน์สุขของประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุด พร้อมนำกระแสพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่ให้ยึดคุณธรรมในการมีไมตรีต่อกัน ความมีเมตตา มีความรู้สึกที่ดีให้กันและกัน คิดในทางสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์เกื้อกูลกัน (โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน. 2546 : 11) นอกจากนี้ กรมการปกครองได้จัดทำโครงการอำเภอ..ยิ้มเคลื่อนที่ (Amphoeyim Mobile Service) (กรมการปกครอง ; เอกสารเผยแพร่ที่ 76 / 2552) โดยให้อำเภอ จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกให้บริการประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการให้บริการเชิงรุกของอำเภอ ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการบริการประชาชนตาม “เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม” และส่งเสริมประสิทธิภาพของอำเภอในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนตามแนวนโยบายเร่งด่วนของกระทรวงมหาดไทย

ในยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคที่ให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร การคมนาคมขนส่ง การแพร่ทางวัฒนธรรม และการตระหนักว่าประชากรในสังคมมีความต้องการต่อการบริการ

ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมากขึ้นเป็นลำดับ ลักษณะของการบริการต่าง ๆ ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รัฐบาล และข้าราชการต้องตระหนักและถือเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม จากเหตุผลดังกล่าว ข้าราชการกรมการปกครองจำเป็นต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม ดังนั้น จึงขอกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการจากคำขวัญที่ว่า “ วิสัยทัศน์กว้างไกล เต็มใจบริการ ประสานแก้ปัญหา สร้างศรัทธาประชาชน ” เพื่อเป็นหลักปฏิบัติให้บังเกิดรูปธรรมแก่ข้าราชการกรมการปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการในระดับจังหวัด อำเภอ รวมถึงหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นในความรับผิดชอบ ซึ่งอยู่ใกล้ชิดประชาชน

แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติของการให้บริการปรากฏว่ายังมีปัญหาในระบบกระบวนการและตัวบุคคลผู้ให้บริการ ทำให้เกิดการร้องเรียน ร้องทุกข์ และวิพากษ์วิจารณ์งานบริการต่างๆ อยู่เสมอ ประกอบกับ ช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2553 ได้เกิดเหตุภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินโดยเกิดเหตุอุทกภัยขึ้นในพื้นที่อำเภอกมลาไสย ซึ่งมีจุดเสี่ยงภัยและความเสียหายเบื้องต้นใน 3 ตำบล 15 หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านสะอาดสมศรี หมู่ที่ 5, 15 ตำบลรัษฎา
2. บ้านแจ้จุม หมู่ที่ 7, บ้านท่ากลาง หมู่ที่ 8, 15, บ้านเหมือดแอ่ หมู่ที่ 2, 12, บ้านหนองมะเกลือ หมู่ที่ 5 ตำบลเจ้าท่า
3. บ้านแวง หมู่ที่ 6, บ้านโนนเมือง หมู่ที่ 7, 8, 12, บ้านสีถ่าน หมู่ที่ 4, 10, บ้านศรีลำควน หมู่ที่ 15 ตำบลคงลิง
4. วัด 1 แห่ง / โรงเรียน 1 แห่ง / บ้านเรือนราษฎร จำนวน 5 หลัง
5. ผนังดินถูกน้ำกัดเซาะขาดเสียหายบริเวณหลัก กม. 36+500 ที่บ้านเหมือดแอ่ หมู่ที่ 2 ตำบลเจ้าท่า ยาวประมาณ 15 เมตร กว้างประมาณ 6 เมตร ลึกประมาณ 2.50 เมตร ทำให้น้ำไหลเข้าท่วมพื้นที่การเกษตรประมาณ 2,000 ไร่เศษ
6. จุดที่น้ำซึมผ่านผนังดิน บริเวณปากอู่แก้ง 7 จุด / บริเวณปากงาน 2 จุด บ้านสะอาดสมศรี หมู่ที่ 5 ตำบลรัษฎา
7. ปริมาณน้ำของแม่น้ำชีเอ่อล้นผนังดินและไหลพาดผ่าน บริเวณปากงานหลายจุด และเอ่อล้นขอบผนังดิน บริเวณรอยต่ออำเภอชองชัยกับอำเภอกมลาไสย ถึง สะพานข้ามลำน้ำชี บริเวณหลัก กม. 27 สะพานบ้านป่าน หลายจุด

8. ผนังดินถูกน้ำกัดเซาะเข้ามาประมาณ 4 เมตร บริเวณปาก 400 บ้านสะอาดสมศรี หมู่ที่ 5 ตำบลชัยภูยา ยาวประมาณ 8 เมตร กว้างประมาณ 4 เมตร ลึกประมาณ 3 เมตร

9. พื้นถนนคอนกรีตบนผนังดินถูกน้ำกัดเซาะเข้ามาประมาณ 1.5 เมตร บริเวณประตูน้ำปากออกบ้านท่ากลาง ตำบลเจ้าท่า ยาวประมาณ 3 เมตร กว้างประมาณ 1.5 เมตร ลึกประมาณ 1 เมตร

10. จุดที่น้ำซึมผ่านผนังดิน บริเวณบึงอีตก 2 จุด บ้านโนนเมือง หมู่ที่ 12 ตำบลดงลิง / บ้านแวง หมู่ที่ 6 ตำบลดงลิง 1 จุด

โดยทางอำเภอได้เข้าแก้ไขสถานการณ์และช่วยเหลือพี่น้องประชาชนได้อย่างทันท่วงที ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่าในความเป็นจริงประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองในด้านต่างๆ มากน้อยเพียงใด และเพราะเหตุใด

ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยคนหนึ่ง และปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งปลัดอำเภอ ฝ่ายความมั่นคง หากได้ทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง และปัญหาเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองและความพึงพอใจของผู้มารับบริการดังกล่าว ย่อมเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของอำเภอ ในการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบังเกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทำให้ความฝันของข้าราชการฝ่ายปกครองที่ว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข คือ ภารกิจเกียรติยศของเรา” เป็นความจริงขึ้นมาได้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาผู้ศึกษากำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตามเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยแบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่
 - 1.2.1 ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)

- 1.2.2 ด้านการสนองตอบต่อความต้องการ (Responsiveness)
- 1.2.3 ด้านมีความสามารถมีสมรรถนะ (Competence)
- 1.2.4 ด้านการเข้าถึงง่าย (Access)
- 1.2.5 ด้านบุคลิกภาพ (Personality)
- 1.2.6 ด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

(Communication)

- 1.2.7 ด้านความเชื่อถือได้ (Credibility)
- 1.2.8 ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security)
- 1.2.9 ด้านความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ (Customer

Understanding)

- 1.2.10 ด้านส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ รวม 8 ตำบล จำนวน 53,463 คน เป็นประชากรในการศึกษา (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. 2553)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้ศึกษาได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2553 โดยวิธีหากกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane) จำนวนทั้งสิ้น 398 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ตำบลทั้ง 8 ตำบล ในเขตอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย ตำบลอมลาลัย ตำบลหลักเมือง ตำบลโพนงาม ตำบลดงลิง ตำบลรัญญา ตำบลหนองแปน ตำบลเจ้าท่า และตำบลโคกสมบูรณ์

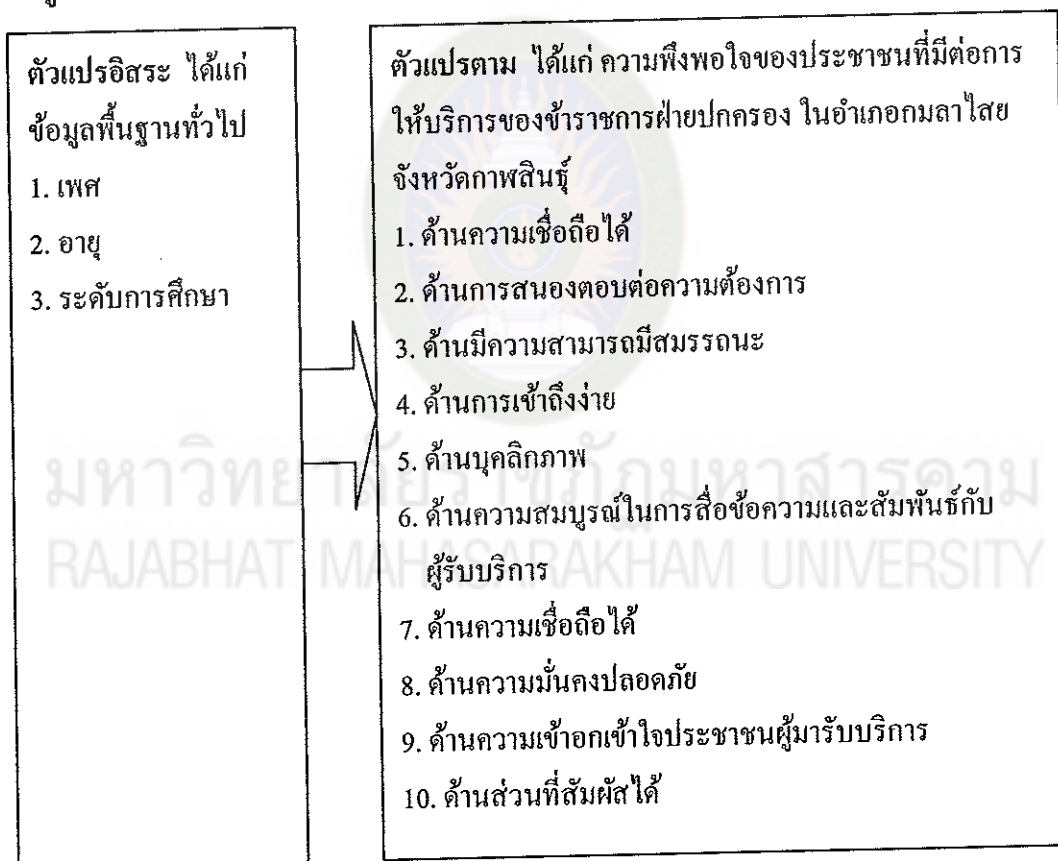
4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้ใช้ระยะเวลาการศึกษาในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2554 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการในด้านต่าง ๆ

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของจินตนา บุญบงการ (2543 : 16-18) มาปรับปรุงเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา



นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบ ประทับใจ รัก สุขใจ หรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในด้านที่ดี เป็นความรู้สึกปราศจากความเครียด ทำให้เกิดความรู้สึกที่มีความสุข ซึ่งมีผลทางด้านร่างกายและจิตใจในทางบวก

ประชาชน หมายถึง ประชากรที่มีสัญชาติไทยเป็นผู้ที่มีสิทธิเลือกตั้งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานตามบทบาทอำนาจหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม รวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องบริการด้วยจิตสำนึกรักบริการ (Services Mind)

ข้าราชการฝ่ายปกครอง หมายถึง ข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ ที่ว่าการอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยพิจารณาในด้านความรู้ความสามารถ บุคลิกท่าที มารยาท การเอาใจใส่ การตรงต่อเวลา การอุทิศตนให้กับการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ เป็นต้น

ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้เป็นอย่างดี จนเกิดความเชื่อถือ

การสนองตอบต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการว่า โสภณเศร้าเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ ดีใจ พอใจ อยากได้ยิน ได้พบ ได้เห็นเรื่องใด

มีความสามารถมีสมรรถนะ (Competence) หมายถึง การให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญงานจริง

การเข้าถึงง่าย (Access) หมายถึง การให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตอง

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง มีความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีไม่ว่าทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ

ความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) หมายถึง ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจในด้านต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

ความเชื่อถือได้ (Creditability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ
ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความอบอุ่นใจ สบายใจ
ในขณะที่รับบริการ

ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ (Customer Understanding) หมายถึง การพูด
การยอมรับฟังความคิดเห็นและการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความจริงใจ

ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง การรับรู้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ
เช่น สถานที่ต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ฯลฯ

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสังเกตที่ได้จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการ
วางแผนปรับปรุงการให้บริการ และพัฒนางานในส่วนอำเภอ ตลอดจนข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในฝ่ายต่าง ๆ ของอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ในโอกาสต่อไป