

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ และการปกครองท้องถิ่น
2. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว
3. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล
4. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครอง และการปกครองท้องถิ่น

1. หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

การกระจายอำนาจการปกครอง หมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจ (Devolution) การปกครองและการบริหารในกิจการต่างๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง (Local Self Government) โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการการกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative bodies) มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประธาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 :3-6 ;)

การกระจายอำนาจการปกครองมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. มีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลาง
2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน
3. มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
4. มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ไม่ขึ้นกับการบังคับบัญชาของรัฐบาลกลาง

5. มีงบประมาณ รายได้ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง (ประธาน กงฤทธิศึกษากร. 2526 : 6)

การกระจายอำนาจมีจุดแข็ง 4 ประการ ดังนี้ คือ

1. ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้ดีขึ้นเพราะว่าผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี
2. ทำให้เกิดการดำเนินกิจการเป็นไปอย่างรวดเร็วเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายไม่ต้องขอความปรึกษาหรือความเห็นชอบจากส่วนกลาง
3. ทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
4. ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงในการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (พิรุณ เสงานนท์. 2539 : 1-2)

ส่วนจุดอ่อนของการกระจายอำนาจก็คือ ทำให้รัฐบาลเสียเอกภาพและเป็นภัยต่อความมั่นคง (วิทยา นภาศิริกุลกิจ. 2519 : 8)

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจการปกครองทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจอิสระจากส่วนกลาง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทั้งทางการเมืองและการบริหารในการดำเนินนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง โดยมีองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลางเป็นผู้ดำเนินงาน มีงบประมาณ รายได้ ทรัพย์สินและบุคลากรเป็นของตนเองและคณะผู้บริหารจัดการมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ การกระจายอำนาจการปกครองดังกล่าวก่อให้เกิดรูปแบบการปกครองที่เรียกว่าการปกครองท้องถิ่น มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนเป็นผู้ดำเนินงาน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2. หลักการปกครองท้องถิ่น (Local Government)

2.1 การปกครองท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1.1 การปกครองท้องถิ่นโดยรัฐบาล (Local State Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐบาลกลางมอบหมายให้หน่วยการปกครองรัฐปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่นหน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้ไม่ได้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Non-representative bodies) มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งได้แก่จังหวัดและอำเภอ

2.1.2 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็น การปกครองท้องถิ่นที่รัฐกระจายทั้งทางการเมืองและการบริหาร (Political and administration decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง หน่วยการปกครองของการปกครอง ท้องถิ่นประเภทนี้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representation bodies) ซึ่งตั้งขึ้นโดยกฎหมายของรัฐ มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นตัวอย่างเช่นการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประทาน คงฤทธิศศิษยากร. 2526 : 2-3 ; อุทัย หิรัญโต. 2523 : 2-3) ดังนั้น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการ ปกครองท้องถิ่นที่จะกล่าวต่อไปนี้จะเป็นการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง

2.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง นั้นได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ หลายท่านด้วยกันดังนี้

มอนตาญ (Montagu. 1984 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยอิสระ มีอำนาจอิสระ และความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือ ภูมิภาค แต่ยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ใช่รัฐอิสระ

ร็อบสัน (Robson. 1953 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้นโดยให้มีอำนาจและอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) มี สิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตาม ความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้อำนาจอิสระในการปกครองตนเองดังกล่าวจะต้องไม่ กระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ

คลาร์ก (Clarke. 1975 : 87-89) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองระดับรองของประเทศหรือรัฐที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้ การบริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ จัดตั้งและอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐบาลกลาง

วิท (Wit. 1967 : 14 - 21) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ไม่ได้ เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครอง ร่วมกัน รับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น รัฐบาลท้องถิ่นเป็นรัฐบาลที่มาจากประชาชนใน ท้องถิ่น มีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1951 : 101 – 103) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีจำนวนประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

มีอำนาจปกครองตนเองมีการบริหารการคลังของตนเอง และสภาท้องถิ่นที่สมาชิกสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 8) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า “การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและ โดยนัยนี้จะมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้”

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518 : 11 – 13) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตนเอง การที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองท้องถิ่นของแต่ละประเทศชาติคือ

อุทัย หิรัญโต (2523 : 4) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อผลประโยชน์และรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม

สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองสามารถกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์การที่มาจากจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ

2.3 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Government) เป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้นๆ ดังนั้น ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญจึงมี ดังนี้ (ประธาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 8 ; ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2518 : 3-4)

2.3.1 มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Staus) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้น โดยกฎหมาย เช่น ประเทศไทยมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

2.3.2 มีพื้นที่และระดับ (Area and Levels) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่าที่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลางขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่น มีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

2.3.3 มีการกระจายอำนาจหน้าที่ (Devolution of Power and Function) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่มากขึ้นขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองเป็นสำคัญ

2.3.4 มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์การนิติบุคคลโดยแยกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อกำหนดงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2.3.5 มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องใช้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

2.3.6 มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระ ในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย หรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้อุบายพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

2.3.7 มีงบประมาณของตนเอง (Budget) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

2.3.8 มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยงานการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงแห่งรัฐ

2.4 หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น

ถึงแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากกว่าการปกครองโดยรัฐบาลกลางก็ตาม แต่การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นให้เหมาะสมกับความสามารถ และความพร้อมของท้องถิ่นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะถ้ากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบมากเกินไปอาจทำให้การปกครองท้องถิ่นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ฉะนั้น เพื่อให้การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นเป็นไปอย่างเหมาะสม จึงควรจะต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. กำลังเงิน
2. กำลังคนและความสามารถของเครื่องมือเครื่องใช้
3. ประโยชน์ของท้องถิ่น (ประธาน คงฤทธิศศิภยากกร. 2526 : 67-68) สำหรับการกำหนดหน้าที่

ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นสามารถกระทำได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1 บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการทั่วไป เพื่อให้ทุกหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบอย่างเดียวกันเช่น การตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้เป็นการทั่วไป เพื่อให้ทุกองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบเหมือนกัน

3.2 บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการเฉพาะเจาะจงแต่ละหน่วยการปกครองท้องถิ่น เช่น การตราพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 19)

ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น พอสรุปได้ดังนี้

1. งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของท้องถิ่น (Environmental Service and Convenience or Communal Service) เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างถนน การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น
2. งานเกี่ยวกับการป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจ และงานดับเพลิง เป็นต้น
3. งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Service) เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

4. งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น (The Trading or Commercial Service) งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาถบาล การจัดการตลาด การจัดบริการเดินรถและกิจกรรมต่างๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร.2539 : 18-19)

2.5 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญดังต่อไปนี้

2.5.1 การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางการเมือง

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ ทั้งทางการเมือง และการบริหารให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงได้มีโอกาสเรียนรู้และมีความเข้าใจในระบบการเมือง รู้ถึงการเข้ามามีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของพรรคการเมือง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการจัดตั้งและการรวมกลุ่มผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการแสดงออกของประชาชนด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การเดินขบวน (demonstration) การนั่งประท้วง (sit-in) อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจถึงระบบ การปกครองตนเองเข้าใจถึงหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงคุณค่าของการควบคุมโดยประชาชน (popular control) ในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 10-11)

2.5.2 การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาประชาธิปไตย

หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีความใกล้ชิด และมีผลกระทบโดยตรงต่อผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น จึงสามารถดึงดูดความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ประกอบกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของการเมือง ของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองหลายอย่างที่ชักนำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เช่น การเลือกตั้งทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่นและการต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้ การปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตย ให้มีความรอบรู้ อย่างแจ่มแจ้งทางการเมือง (political maturity) อันจะนำไปสู่การสร้างประชาธิปไตย ในระดับชาติให้มั่นคงต่อไป ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากแก้วของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (อุทัย หิรัญโค. 2523 : 6) และเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน (School of democracy) ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยได้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 11)

2.5.3 การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น

หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองตั้งแต่การกำหนดนโยบายและการควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายที่ท้องถิ่นต้องการ ซึ่งโดยทั่วไปทุกท้องถิ่นต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน คือ ต้องการให้ท้องถิ่นของตนเองมีความเจริญก้าวหน้า มีฐานะเศรษฐกิจที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย ดังนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีภารกิจที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ให้แก่ท้องถิ่น นั้นย่อมแสดงว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (ประทาน กงฤทธิศึกษากร. 2526 : 10)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งทางการเมืองและทางการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองสามารถกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่า ด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ ลุล่วงตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของนโยบายที่วางไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง

Rajabhat Mahasarakham University

2. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว

2.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัวเป็นหนึ่งใน 15 ตำบล ของอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ห่างจากที่ว่าการอำเภอบรบือ ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 16 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลคำพี้
ทิศใต้	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า อำเภอวาปีปทุม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลบัวมาศ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลโนนราษี

2.2 เนื้อที่

มีเนื้อที่ในตำบลประมาณ 13.69 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 13,510 ไร่

2.3 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2547 โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็นสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของราษฎรในเขตหมู่บ้าน ๗ ละ 2 คน และฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน เลขานุการ 1 คน และพนักงานส่วนตำบลที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นประจำองค์การบริหารส่วนตำบล โดยแบ่งโครงสร้างของพนักงานส่วนตำบล ออกเป็น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง ส่วนโยธาและส่วนสาธารณสุข ซึ่งมีบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แยกเป็น 3 ฝ่าย คือ

2.3.1 บุคลากรฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ประกอบด้วย

- 1) นายสุวรรณ์ ยศดา ตำแหน่ง ประธานสภา/ สมาชิก อบต. หมู่ที่ 9
- 2) นายสีโน เพชรเสนา ตำแหน่ง รองประธานสภา/ สมาชิก อบต. หมู่ที่ 5
- 3) นายชู ทุงจันทร์ ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 1
- 4) นายอวยชัย แทบทาม ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 1
- 5) นายคุณ ทุงจันทร์ ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 2
- 6) นายคำจันทร์ สาถาง ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 2
- 7) นายอากาศ สินทะจะกะ ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 3
- 8) นายทนุ จำปาลี ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 3
- 9) นายสุวรรณ แสนรัง ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 4
- 10) นายอ่อนจันทร์ ยศดา ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 4
- 11) นายเสริม พรหมพาน ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 5
- 12) นายกลม คำภูเมือง ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 6
- 13) นายสุวรรณ พิมพ์โยธา ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 6
- 14) นายสนธยา วานิช ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 7
- 15) นายนบปะดลย์ มาดเลิง ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 7
- 16) นายเจริญ ช่างยา ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 8
- 17) นายสมอน ก่านแก้ว ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 8
- 18) นายวิกลอบ ไชยชิน ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 9
- 19) นายอุดมศักดิ์ อักกะฮาด ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 10
- 20) นายบัวลา ทศไพโร ตำแหน่ง สมาชิก อบต. หมู่ที่ 10

2.32 บุคลากรฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว

- | | | |
|-------------------------|---------|--------------------|
| 1) นายมงคล ยศดา | ตำแหน่ง | นายก อบต.คอนจัว |
| 2) นายบุญเหลือ ทุงฤทธิ์ | ตำแหน่ง | รองนายก อบต.คอนจัว |
| 3) นายพุ่ม ช่างทำ | ตำแหน่ง | รองนายก อบต.คอนจัว |
| 4) นายประสิทธิ์ มูลวงศ์ | ตำแหน่ง | เลขานุการ |

2.33 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว

- 1) นายวฤทธิ์ สารฤทธิคาม ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว
- 2) นางสมหมาย ช่างทำ ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนการคลัง
- 3) นายวิทยา นารายณ์ ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนโยธา
- 4) นายขจรกิตต์ แคนประกรณ์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- 5) นางสาวเนตรนภา วงษ์สีดา ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 2
- 6) นางสาวจุฑารัตน์ บำรุงพล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ 1
- 7) นางรินทร์ดา ทองใบ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
- 8) นายพิชัย ทองชมภู ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
- 9) นายสุมนต์ แสนวันดี ตำแหน่ง นักการภารโรง

Rajabhat Mahasarakham University

3. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีรายได้และมีทรัพย์สินเป็นของตนเองตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบันได้มีการประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสิ้น จำนวน 6,744 แห่ง

1. โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีโครงสร้างการบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 มีโครงสร้างการบริหารงาน 2 ส่วน ประกอบด้วย

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน

หมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ 3 ประการ คือ

1.1.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

1.1.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมายระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

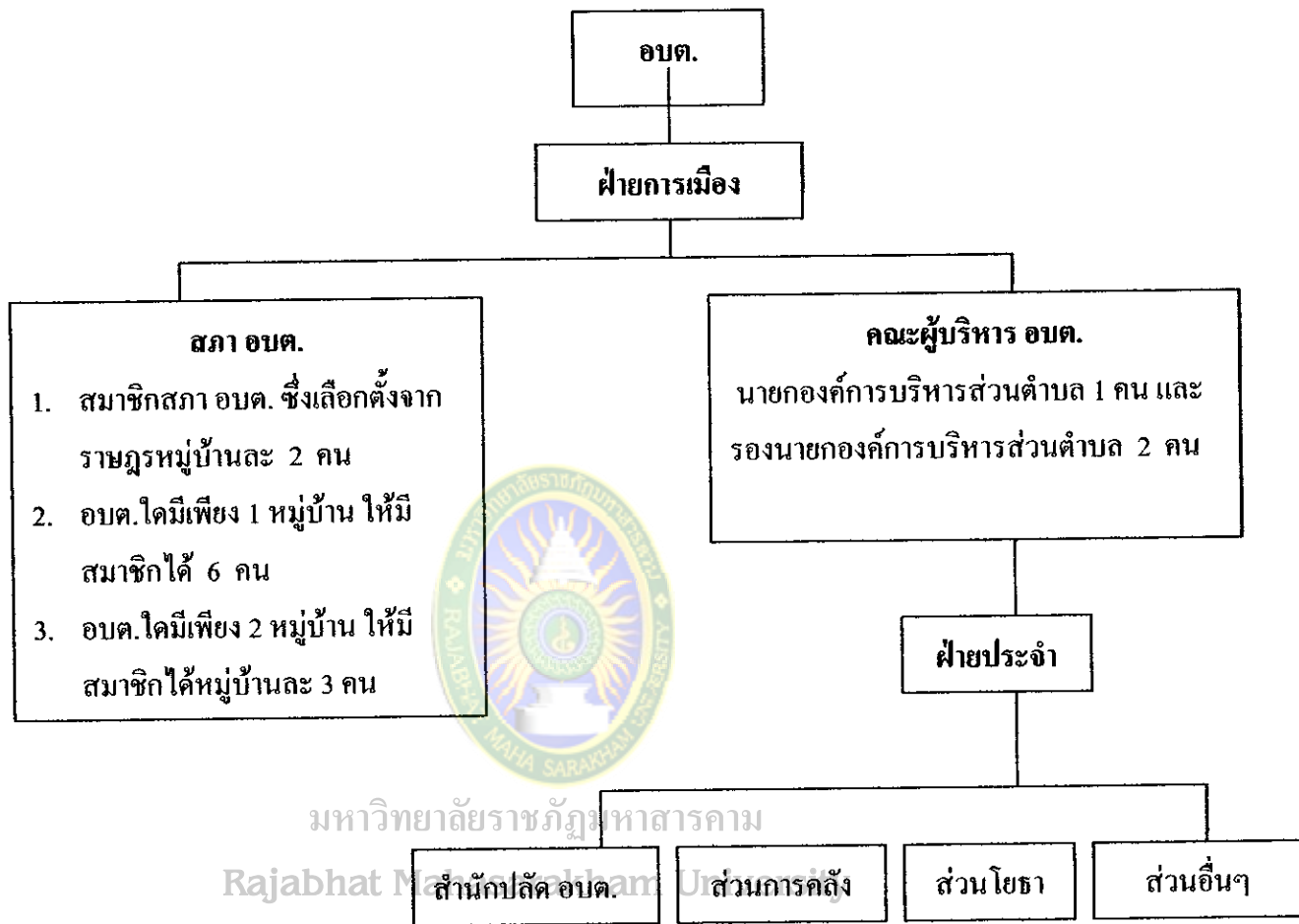
1.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงขององค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ ดังนี้

1.2.1 บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1.2.2 จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

1.2.3 รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

1.2.4 ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา : พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546

2. โครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างองค์กรดังนี้

2.1 **สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล** ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบัญญัติตำบล งานนิติการ งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติ งานงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.2 **ส่วนการคลัง** ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีรายได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงิน รายได้ รายจ่าย งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

2.3 ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานประมาณการราคาค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

3. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่

3.1 บุคลากรฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่มีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน อยู่ในวาระคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง สำหรับประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกมาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้ง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันที่ได้รับการเลือก ส่วนเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 1 คน เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.2 บุคลากรฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน และรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรง

3.3 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

3.3.1 พนักงานส่วนตำบลซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งทางองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3.2 ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3.3 ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลร้องขอให้ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

4. ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีศักยภาพที่แตกต่างกัน จึงได้มีการแบ่งขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 5 ขนาด หรือ 5 ชั้น โดยใช้เกณฑ์การแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านการปกครอง ให้น้ำหนัก 20 %

4.2 ด้านเศรษฐกิจ ให้น้ำหนัก 55 %

4.3 ด้านสังคม การศึกษาและวัฒนธรรม ให้น้ำหนัก 8 %

4.4 ด้านการบริหารการจัดการ ให้น้ำหนัก 17 %

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อแบ่งชั้นดังกล่าว กรมการปกครองได้มอบหมายให้อำเภอเป็นผู้ดำเนินการตามแบบประเมินที่กรมการปกครองกำหนดส่วนการประมวลผลข้อมูล กรมการปกครองเป็นผู้ดำเนินการ โดยมีเกณฑ์การแบ่งชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 ต้องได้คะแนน 751 ขึ้นไป องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 2 ต้องได้คะแนน 701 – 750 องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 3 ต้องได้คะแนน 651 – 700 องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 ต้องได้คะแนน 551 – 650 และองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 5 ต้องได้คะแนน 550 ลงมา ปัจจุบันมีองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 1 จำนวน 74 แห่ง ชั้น 2 จำนวน 78 แห่ง ชั้น 3 จำนวน 205 แห่ง ชั้น 4 จำนวน 844 แห่ง และชั้น 5 จำนวน 5,543 แห่ง รวมมีองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น จำนวน 6,744 แห่ง (กรมการปกครอง. 2544)

5. การกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

5.1 ภารกิจและหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล(มาตรา 67) ได้แก่

- 5.1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 5.1.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 5.1.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 5.1.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5.1.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 5.1.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 5.1.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5.1.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 5.1.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

5.2 ภารกิจและหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถเลือกจัดทำได้ตามความจำเป็นและความต้องการของท้องถิ่นแต่ละแห่ง (มาตรา 68) ได้แก่

- 5.2.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 5.2.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 5.2.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 5.2.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 5.2.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 5.2.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 5.2.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 5.2.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 5.2.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 5.2.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบ เรือ และท่าข้าม
- 5.2.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 5.2.12 การท่องเที่ยว
- 5.2.13 การผังเมือง

นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นอีก 31 ประการ ได้แก่

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบหรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขอุปโภคและการก่อสร้างอื่น
5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริมการฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมการกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และ
สาธารณะอื่นๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม
25. การผังเมืองวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและการสนับสนุนการป้องกันและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ
กำหนด

สรุปได้ว่า ภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลซึ่งมีขอบเขตตามที่พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 บัญญัติไว้ โดยทั่วไป จะเรียกว่าภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ว่าการพัฒนาตำบล ซึ่งผู้วิจัยเห็นความจำเป็น จึงนำภารกิจตามมาตรา 68 ในข้อ 5.2 มาเป็นตัวแทนตาม ด้านการพัฒนาท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. โดยเลือกเฉพาะภารกิจที่มีความสำคัญที่บริการประชาชนตลอดเวลาได้แก่ การบริการไฟฟ้า ถนน และการส่งเสริมอาชีพ

6. การปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และการจัดระบบการบริการสาธารณะประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน อันเป็นการแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลโดยใช้แผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเครื่องมือ (สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2542 :1 อ้างอิง มาจาก กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546 : 10) ดังนั้นการปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องเริ่มจากการสำรวจและรวบรวมปัญหาและความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่นของตนเอง จากนั้นนำปัญหาและความต้องการที่รวบรวมได้มาจัดลำดับว่าปัญหาและความต้องการ ใดที่มีความสำคัญมากกว่ากัน แล้วนำแต่ละปัญหาและความต้องการมาทำการวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทาง แก้ไขและสนองตอบความต้องการนั้นๆ ซึ่งจะถูกกำหนดออกมาในรูปของแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วน ตำบล อันได้แก่ยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี แผนพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบลประจำปี เมื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีเสร็จเรียบร้อยแล้ว องค์การ บริหารส่วนตำบลจะต้องจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งเป็นการวางแผนการจัดหาและการ ใช้จ่ายเงินในปีนั้นๆ โดยจะมีการประมาณการรายรับ ที่คาดว่าจะได้รับ และประมาณการรายจ่ายที่จะ ดำเนินการภายในวงเงินงบประมาณรายรับที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ โครงการที่กำหนดในงบประมาณรายจ่าย ประจำปี จะต้องเป็น โครงการที่ปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี หลังจากที่ ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประกาศใช้แล้ว องค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องจัดเก็บและจัดหารายได้ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งมีทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้จัดเก็บเองและได้รับจัดสรรจากหน่วยงาน อื่นเพื่อนำไปเบิกจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตาม โครงการที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณ รายจ่าย และเมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลมีเงินรายได้เพียงพอและก็จะดำเนินการจัดหาพัสดุเพื่อดำเนินการ ตามโครงการต่างๆ ที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องทำการ บริหาร โครงการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละ โครงการและทำการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลให้คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล สภากองการบริหารส่วน ตำบลและศูนย์ประสานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทราบและใช้เป็นข้อมูลสำหรับการ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จะเห็นว่ากรปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการปฏิบัติงานพัฒนาตำบลตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี ซึ่งมีลักษณะเป็น กระบวนการที่ประกอบด้วย การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การนำแผนพัฒนาองค์การ บริหารส่วนตำบลไปปฏิบัติ และการติดตามประเมินผลต่อไปนี้จะขอนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติ ตามภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยละเอียด ทั้งนี้ เพื่อจะได้เข้าใจสภาพและบริบทของ การวิจัยในครั้งนี้

6.1 การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

6.1.1 ประเภทของแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มี 3 ประเภทคือ

- 1) ยุทธศาสตร์การพัฒนา (แผนระยะ 10 – 15 ปี)
- 2) แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี
- 3) แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี

6.1.2 องค์การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานกรรมการ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุกส่วน ผู้มีความรู้ด้านการวางแผนพัฒนาที่คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คัดเลือก จำนวนไม่เกิน 3 คน เป็นกรรมการและพนักงานส่วนตำบลที่ได้รับมอบหมาย เป็นกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่กำหนดแผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล วิเคราะห์และประสานแผนงาน โครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำร่างแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

2) คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองกิจการ

บริหารส่วนตำบล เป็นประธานกรรมการ รองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบล คัดเลือกจำนวนไม่เกิน 3 คน ผู้ทรงคุณวุฒิผู้นำองค์กรภาคเอกชน หรือองค์กรประชาชนที่คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล คัดเลือกจำนวน ไม่เกิน 5 คน กำหนดในพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ ปลัดอำเภอผู้ประสานงานประจำตำบล เป็นกรรมการ ผู้ที่นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลมอบหมายเป็นกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่กำหนดแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ การผังเมือง ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และติดตามประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

3) ศูนย์ประสานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองกิจการ

บริหารส่วนตำบลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งในอำเภอสำหรับการเลือกประธานรองประธาน เลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการศูนย์ประสานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ดำเนินการ โดยให้นายอำเภอเรียกประชุม ศูนย์ประสานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลคราวแรก เพื่อให้ศูนย์ประสานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกประธาน และรองประธาน ตำแหน่งละหนึ่งคน จากนายกองกิจการบริหาร และเลือกเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการตำแหน่งละหนึ่งคน จากปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

วาระการดำรงตำแหน่งและเงื่อนไขอื่นๆ ให้เป็นไปตามมติของศูนย์ประสานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ศูนย์ประสานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ตรวจสอบวิเคราะห์ประสาน แผนงาน โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบล และพิจารณาให้ความเห็นร่างแผน 5 ปี และร่างแผนประจำปีของ องค์การบริหารส่วนตำบล

6.1.3 การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องจากแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มี 3 ประเภท ดังนั้น การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลจึง ได้แก่ การจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี และการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา

เนื่องจากยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำขึ้นเพื่อแสดงลักษณะและสภาพเศรษฐกิจและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคต ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1.1) วิสัยทัศน์ หมายถึง ความคาดหวังในอนาคต ในระยะ 10 – 15 ปี

1.2) แนวทางการดำเนินงาน หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องจัดทำเพื่อให้

บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นการกำหนดความคาดหวังในลักษณะและสภาพเศรษฐกิจและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคต (ระยะเวลา 10 – 15 ปี) และแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้บรรลุความคาดหวังที่กำหนดไว้

2) การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี

การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล อันมีลักษณะเป็นนโยบาย แนวทาง แผนงาน โครงการในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด และยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีระยะเวลา 5 ปี โดยให้ประชาชน ประชาคมได้มีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและความต้องการของตนเอง การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี มีวัตถุประสงค์เพื่อแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาให้เป็นรูปธรรมในรูปของแผนงาน โครงการ และกิจกรรมในการพัฒนา เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประสานการพัฒนา กับหน่วยงานการพัฒนาอื่นๆ

3) การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี

การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล อันมีลักษณะเป็นแนวทางปฏิบัติและ รายการประสานแผนงาน และโครงการของจังหวัด อำเภอ ตำบล และการดำเนินงานของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล

ซึ่งจัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และแก้ไขปัญหของประชาชน ในองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีมีวัตถุประสงค์เพื่อ แปลงแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี ไปสู่การปฏิบัติ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำ ข้อบัญญัติงบประมาณประจำปี การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีจะต้องจัดทำให้แล้ว เสร็จภายในเดือนมิถุนายนของทุกปี

6.2 การจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

งบประมาณ หมายถึง แผนงานหรืองานสำหรับประมาณการด้านรายรับรายจ่ายของ องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งแสดงในรูปตัวเลขจำนวนเงิน และการตั้งงบประมาณเป็นการแสดงแผน คำนึงงานออกเป็นตัวเลขจำนวนเงิน ดังนั้น ในแต่ละปีองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจะต้องมีการจัดทำ งบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเป็นการวางแผนการจัดหาและการใช้จ่ายเงินในปีนั้นๆ โดยจะมีการ ประมาณการรายรับที่คาดว่าจะได้รับ และประมาณการรายจ่ายที่จะดำเนินการภายในวงเงินประมาณการ รายรับที่กำหนดไว้ การจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลมีขั้นตอน ดังนี้

6.2.1 หัวหน้าส่วนต่างๆ จัดทำประมาณการรายรับ และประมาณการรายจ่ายเสนอให้ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.2.2 หัวหน้าส่วนการคลัง รวบรวมรายงานการเงินและสถิติต่างๆ ของทุกส่วน เพื่อใช้ ประกอบการคำนวณขอตั้งงบประมาณของเจ้าหน้าที่งบประมาณ

6.2.3 เจ้าหน้าที่งบประมาณดำเนินการ

1) ทำการสำรวจ พิจารณา ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาของ องค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมทั้งศึกษาแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี เพื่อใช้เป็น แนวทางในการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบล

2) ประมาณการรายรับของปีที่จะตั้งงบประมาณ ซึ่งประกอบด้วยรายได้จาก

- 2.1) หมวดภาษีอากร
- 2.2) หมวดค่าธรรมเนียม
- 2.3) หมวดรายได้จากทรัพย์สิน
- 2.4) หมวดรายได้จากสาธารณูปโภค
- 2.5) หมวดเงินอุดหนุน
- 2.6) หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด

3) ตั้งงบประมาณรายจ่ายให้สอดคล้องกับประมาณการรายรับ ซึ่งงบประมาณรายจ่าย ประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลจำแนกเป็นงบประมาณรายจ่ายทั่วไป และงบประมาณรายจ่าย เฉพาะการ โดยประมาณรายจ่ายทั่วไป ประกอบด้วย

3.1) รายจ่ายงบกลาง

3.2) รายจ่ายตามแผนงาน ได้แก่ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดเงินอุดหนุน และหมวดรายจ่ายอื่น

4) นำร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีเสนอต่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

6.2.4 เมื่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาอนุมัติให้ตั้งงบประมาณขอได้เป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้เจ้าหน้าที่งบประมาณรวบรวมและจัดทำเป็นร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเสนอต่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอีกครั้งหนึ่ง

6.2.5 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล นำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเสนอความเห็นชอบต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ภายในวันที่ 15 สิงหาคม สภาองค์การบริหารส่วนตำบลต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ที่ได้รับร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายนั้น

6.2.6 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเห็นชอบแล้ว เสนอขออนุมัติต่อนายอำเภอ

6.2.7 เมื่อนายอำเภออนุมัติแล้ว ให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อท้ายข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และประกาศใช้ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายนั้น โดยปิดประกาศไว้โดยเปิดเผย เพื่อให้ประชาชนทราบ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล

6.2.8 จัดส่งสำเนาข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้อำเภอ เพื่ออำเภอจะได้รายงานให้จังหวัดทราบภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันประกาศใช้

6.3 การจัดเก็บและจัดหารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องทำการจัดเก็บและจัดหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งมีทั้งที่ เป็นผู้จัดเก็บเองและได้รับจัดสรรจากหน่วยงานอื่น ทั้งนี้ เพื่อให้มีเงินงบประมาณสำหรับนำไปใช้จ่ายในการดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

6.3.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียมรวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์

6.3.2 ภาษีค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน

6.3.3 ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร

6.3.4 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

6.3.5 ค่าธรรมเนียมการเล่นพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

6.3.6 ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล เงินอากรประทานบัตร ใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ และค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน

6.3.7 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ และค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม

6.3.8 เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ

6.3.9 ภาษีมูลค่าเพิ่ม

6.3.10 องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ ดังต่อไปนี้

- 1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต และค่าปรับตามกฎหมายกำหนดไว้
- 5) เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- 6) รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
- 7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
- 8) รายได้อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษี

Rajabhat Mahasarakham University

บำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ซึ่งมีขั้นตอนการจัดเก็บดังนี้

1. ระยะเตรียมการก่อนเก็บภาษี

1.1 แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และพนักงานจัดเก็บภาษี

1.2 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการเสียภาษี อันจะทำให้

ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี

1.3 สํารวจตรวจสอบทะเบียนผู้เสียภาษี ข้อมูลจากแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินหรือป้ายที่ปรากฏในท้องที่

1.4 จัดอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี

1.5 เตรียมเอกสารแบบพิมพ์ต่างๆ ให้พร้อมและเพียงพอ เพื่อจะทำให้การให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเรียบร้อย

1.6 จัดเตรียมสถานที่สำหรับรับชำระภาษีให้มีความสะดวกและสบาย

2. ระยะปฏิบัติการจัดเก็บภาษี

2.1 รับแบบแสดงรายการเสียภาษี

2.2 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการออกแบบพิมพ์

2.3 ประเมินค่าภาษี
 2.4 แจ้งการประเมินให้ผู้เสียภาษีทราบ เพื่อจะได้นำเงินมาชำระค่าภาษีตามเวลาที่
 กฎหมายกำหนด

2.5 รับชำระเงินภาษี

3. ระยะติดตามประเมินผล

3.1 ตรวจสอบทะเบียนผู้เสียภาษี เพื่อหาตัวผู้ที่ไม่มาขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษีภายใน
 ในกำหนดเวลา

3.2 แจ้งให้ผู้ที่ยังไม่มาขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษีภายในกำหนดเวลาที่ทำการขึ้น
 แบบแสดงรายการเสียภาษี ในกรณีนี้จะต้องเรียกเงินเพิ่มจากผู้ชำระภาษีเกินกำหนดเวลาตามอัตราที่กฎหมาย
 กำหนดไว้

3.3 ดำเนินคดีต่อผู้ที่ไม่มาขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษีภายในกำหนดเวลา ซึ่งสามารถ
 กระทำได้ 2 ทาง คือ

3.3.1 เปรียบเทียบปรับ

3.3.2 รวบรวมหลักฐาน ไปแจ้งต่อเจ้าพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง(สำหรับใน
 ส่วนภูมิภาค) หรือพนักงานสอบสวนฝ่ายตำรวจ (สำหรับในกรุงเทพมหานคร) เพื่อดำเนินคดี

Rajabhat Mahasarakham University

4. ระเบียบบังคับจัดเก็บภาษี

การบังคับจัดเก็บภาษี เป็นการใช้มาตรการขั้นรุนแรงตามกฎหมาย เข้าบังคับเพื่อให้ได้ค่า
 ภาษีจากผู้ที่ไม่ยอมมาชำระภาษี โดยดำเนินการดังนี้

4.1 ตรวจสอบทะเบียน ข้อมูล หรือรายชื่อผู้ค้างชำระภาษี

4.2 ทำหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระภาษี

4.3 ทำการยึดอายัดและขายทอดตลาด ในกรณีผู้ค้างชำระภาษีไม่ยอมมาชำระภาษีที่
 ที่ค้างชำระนั้น นายกองต์การบริหารส่วนตำบลจะออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึดและอายัดและขายทอดตลาด
 ทรัพย์สินของผู้ที่ค้างชำระภาษี โดยให้นำวิธีการในการประมวลกฎหมายพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดย
 อนุโลม

6.4 การพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล

หลังจากที่องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีหรือจัดหารายได้จนเพียงพอที่
 จะดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลก็จะทำการจัดหา
 พัสดุดังที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี การจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างมี
 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 จัดทำรายงานการขอซื้อของจ้าง เป็นการขออนุมัติดำเนินการจัดซื้อหรือจ้างต่อผู้มี
 อำนาจในการสั่งซื้อหรือสั่งจ้างตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วน

ตำบล พ.ศ. 2538 โดยในรายงานขอซื้อหรือจ้างจะต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับพัสดุที่จะซื้อหรือจ้างวงเงินในการจัดซื้อหรือจ้าง วิธีการจัดซื้อหรือจ้างซึ่งจะขึ้นอยู่กับวงเงินในการจัดซื้อหรือจ้าง ระยะเวลาดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดซื้อหรือจ้าง

ขั้นที่ 2 จัดให้มีการเสนอราคาในการจัดซื้อหรือจ้าง เพื่อให้มีการแข่งขันกันเสนอราคา

ขั้นที่ 3 ขออนุมัติจัดซื้อหรือจ้างต่อผู้มีอำนาจในการสั่งซื้อหรือจ้าง

ขั้นที่ 4 ทำการก่อกำหนดผู้ผูกพัน ซึ่งอาจจะทำให้เป็นการบันทึกตกลงซื้อขายการบันทึกตกลงซื้อจ้าง สัญญาซื้อขาย หรือสัญญาจ้าง แล้วแต่กรณี ในกรณีก่อกำหนดผู้ผูกพันเป็นสัญญาซื้อขาย หรือสัญญาจ้างจะต้องมีหลักประกันสัญญา

ขั้นที่ 5 การส่งมอบงานและการตรวจรับ

ขั้นที่ 6 ลงทะเบียนคุมพัสดุ

6.5 การเงินขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.5.1 การรับเงิน

เมื่อมีการรับเงินทุกประเภทจะต้องมีการออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ชำระเงินทุกครั้ง ภายในวันที่รับเงิน โดยมีขั้นตอนการรับเงินดังนี้

ขั้นที่ 1 รับเงิน

ขั้นที่ 2 ออกใบเสร็จรับเงิน

ขั้นที่ 3 รวบรวมจำนวนเงินที่รับ

ขั้นที่ 4 นำฝากธนาคาร หรือเก็บเงินในตู้নিরক্ষ

ขั้นที่ 5 ลงบัญชีและทะเบียน

6.5.2 การเก็บรักษาเงิน

เมื่อสิ้นเวลารับเงินจะต้องทำการรวบรวมจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละวันไปฝากธนาคาร หากนำฝากธนาคารในวันนั้นไม่ทันให้เก็บรักษาไว้ในตู้নিরক্ষ และนำฝากธนาคารในวันทำการถัดไปวงเงินที่เก็บรักษาในตู้নিরক্ষเก็บได้ไม่เกิน 20,000 บาท แต่สามารถขออนุมัติขยายวงเงินค่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลได้รวมไม่เกิน 80,000 บาท นายกองคการบริหารส่วนตำบลจะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการเก็บรักษาเงินในตู้নিরক্ষจำนวน 3 คน ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าส่วนการคลัง จำนวน 1 คน และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 2 คน หัวหน้าส่วนการคลังจะต้องเสนอรายงานเงินคงเหลือประจำวันผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบทุกวัน

6.5.3 การรับ – ส่งเงิน

การนำเงินไปฝากธนาคารหรือถอนเงินจากธนาคารในแต่ละวัน หากเป็นเงินสดเกิน 30,000 บาท หรือธนาคารอยู่ห่างไกลหรือไม่ปลอดภัย นายกองคการบริหารส่วนตำบลจะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการรับหรือส่งเงิน ซึ่งเป็นพนักงานส่วนตำบล ตั้งแต่ระดับ 2 ขึ้นไป จำนวน 2 คน เพื่อ

รับผิดชอบ โดยมีหลักฐานการรับ – ส่งเงินระหว่างผู้มอบหรือผู้รับมอบเงิน กับกรรมการผู้นำเสนอ หรือ ผู้รับไว้ทุกครั้ง และจะต้องรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบทุกครั้ง

6.5.4 การเบิกจ่ายเงิน

เมื่อมีการเบิกจ่ายเงิน จะต้องวางฎีกา โดยมีขั้นตอนการเบิกจ่าย ดังนี้

ขั้นที่ 1 หัวหน้าส่วนผู้เป็นเจ้าของงบประมาณวางฎีกาเบิกเงินต่อหัวหน้าส่วนการคลัง

ขั้นที่ 2 หัวหน้าส่วนการคลังทำการตรวจฎีกา

ขั้นที่ 3 หัวหน้าส่วนการคลังนำฎีกาที่ผ่านการตรวจสอบแล้วพร้อมใบถอนเงินและเช็คเสนอให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอนุมัติฎีกาและลงนามในใบถอนเงินและเช็ค

ขั้นที่ 4 เมื่อได้รับอนุมัติฎีกาแล้ว ให้หัวหน้าส่วนการคลังจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน

6.6 การบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อมีการรับเงินหรือจ่ายเงินจะต้องนำหลักฐานการรับเงินหรือหลักฐานการจ่ายเงิน ไปบันทึกในบัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคาร แล้วผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภทและทะเบียนคุมต่างๆ

6.7 การปฏิบัติตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 67 ได้แก่

6.7.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

6.7.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและ

สิ่งปฏิกูล

6.7.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

6.7.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

6.7.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6.7.6 ส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

6.7.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6.7.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

6.7.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้

ตามความจำเป็นและสมควร

6.8 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การให้ประชาชนทั้งในส่วนบุคคล กลุ่มคน ชมรม สมาคม มูลนิธิ ประชาคม และองค์การอาสาสมัครรูปต่าง ๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องเช่น ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ไขปัญหาของตนเอง ร่วมทำการพัฒนา ร่วมรับผลประโยชน์ เป็นต้น

จำแนกการมีส่วนร่วมตามขั้นตอนการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบล มี 4 ขั้นตอน คือ (ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบล : 46-47)

- 6.8.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (decision making)
- 6.8.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (implementation)
- 6.8.3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (benefits)
- 6.8.4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (evaluation)

4. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1979 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feelling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

มุลลินส์ (Mullins. 1985 : 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้าน ปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเอง และพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมาย บางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิด ความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป

ราณี ชาวนปรีชา (2538 : 18) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกที่ผู้มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้นๆ

สมจิตร กาหวงศ์ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

วาริธร ประวิตวงศ์ (2545 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้

บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือ ไม่มีปฏิกริยา

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิลลิสทรี ทรยางกูร (อ้างอิงมาจาก ราณี เซาวนปริชา, 2538 : 18) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรสัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2538 : 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. **ผลิตภัณฑ์ของการบริการ** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ
2. **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ผู้ให้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป
3. **สถานที่บริการ** การเข้าถึงบริการได้สะดวก ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
4. **การส่งเสริมแนะนำบริการ** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. **ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ** ให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลักย่อมสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น
6. **สภาพแวดล้อมของการบริการ** บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
7. **กระบวนการบริการ** วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

4.3 ทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 19 ; อ้างอิงมาจาก บุษบา บัวภา. 2534 : 4) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นเข้ามาแทนที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ และเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ฯลฯ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการที่จะได้รับความยกย่องในสังคม (Esteem Need) ได้แก่ความต้องการในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization need) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความหวังของตน

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน ไม่เป็นตัวเองใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับยอมรับและพึงพอใจในความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา
2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progressive Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ จากระดับต่ำไปหาระดับที่สูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

มิลเลทท์ (Millett, 1954 : 397-400 ; อ้างอิงมาจาก กฤษณิ โปธิชนะพันธุ์. 2542 :13)

ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในบริการว่า จะต้องมิลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงตามความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม ดังนั้น การให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ ไม่เพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและความสามารถ ใช้เทคโนโลยีทันสมัย สนองความต้องการของประชาชน

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อมร รักษาสัตย์ นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่ง ก็เห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

จากความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

นอกจากนี้ **ปรัชญา เวสารัชช์** ยังกล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ (ปรัชญา. 2526 : 251 ; อ้างอิงมาจาก บังอร ผงผ่าน. 2538 : 30)

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบจะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ
 - 1.1 ให้บริการที่เท่ากันแก่สมาชิกสังคม
 - 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
 - 1.3 ให้บริการ โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
 - 1.4 ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมิตินาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

สำหรับการให้บริการข้อมูลทะเบียนสมรส ซึ่งเป็นการบริการทางสังคมอย่างหนึ่งนั้น นายเอกสิทธิ์ประศาสน์ อดีตรับผิดชอบกรมการปกครอง ได้เคยมีหนังสือกรมการปกครองที่ มท 1402/ว 123

ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2532 กำหนดหลักปฏิบัติงานทะเบียนให้นายทะเบียนถือปฏิบัติดังนี้
(กรมการปกครอง. 2532 : 17 ; อ้างอิงมาจาก บังอร ผงผ่าน. 2538 : 31)

1. **ถูกต้อง** คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และแบบแผนของทางราชการรวมทั้งถูกต้องตรงกับความเป็นจริง
2. **สะดวก** คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเสียเวลารอคอยรวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพด้วย
3. **สุจริต** คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม รวมทั้งประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ
4. **ประชาสัมพันธ์** คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียน รวมทั้งให้ความร่วมมือ

ต่อมา นายชูวงศ์ ฉายะบุตร อธิบดีกรมการปกครอง ได้มีหนังสือการปกครองที่ มท 0402/ว 101 ลงวันที่ 16 มกราคม 2535 กำหนดหลักปฏิบัติงานทะเบียนถือปฏิบัติดังนี้
(กรมการปกครอง. 2535 : 21 ; อ้างอิงมาจาก บังอร ผงผ่าน. 2538 : 27)

1. **ให้บริการ** คือ ให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาติดต่องานทะเบียนกับทางราชการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
2. **สร้างสรรค์ศรัทธา** คือ ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีว่าจะได้รับการช่วยเหลือ การบริการและการช่วยแก้ปัญหาจากทางราชการได้เป็นอย่างดีทั้งจะเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ จากประชาชนด้วยความเต็มใจอีกด้วย
3. **แก้ไขปัญหา** คือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องทั้งในด้านการปฏิบัติงานและปัญหาของประชาชนให้หมดหรือลดน้อยลงไป
4. **พัฒนางานทะเบียน** คือ พัฒนาการทะเบียนให้มีความเจริญก้าวหน้า ปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.5 การวัดความพึงพอใจ

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2523 ; อ้างอิงมาจาก บุษบา บัวภา. 2543 : 6) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือความรู้สึก เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัวทัศนคติ เป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคล อันเนื่องจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่างๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ และทัศนคติก็สามารถระบุทิศทางและความมากน้อยหรือความเข้มแข็งได้

การประเมินค่าทัศนคติ ในการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของคนเราต่อสิ่งหนึ่ง เราต้องเสนอข้อความแสดงทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ หลายๆ ข้อความ ผู้รับการทดสอบประเมินค่า แต่ละข้อความถือเป็น 1 มาตรฐาน แล้วนำคะแนนจากมาตรฐานต่างๆ มารวมเป็นคะแนนรวมและชี้คะแนนนี้เป็นหลักในการ

ตีความ เนื่องจากถือว่าข้อความต่างๆ ก็วัดจากทัศนคติต่อสิ่งเดียวกัน ควรมีข้อความหลายข้อความเพื่อให้ข้อความมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือมากขึ้นการให้คะแนนเรากำหนดให้การแสดงทัศนคติในทางบวกเป็นดังนี้

พอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

เมื่อให้ผู้รับการทดสอบประเมินค่าข้อความทั้งหมดละข้อความ แล้วนำคะแนนที่ได้มารวมเป็นคะแนนของทัศนคติที่มีต่อเรื่องทดสอบ ผู้สอบ ผู้เสนอวิธีวัดแบบนี้คือ คัดเลือกข้อความที่ใช้วัดจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

5.1 ความหมายของการจัดบริการ

Rajabhat Mahasarakham University

ฟาริดา อับราฮิม (2537 : 60) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการว่า หมายถึง การวางรูปแบบและความสัมพันธ์ซึ่งนำไปสู่เป้าหมายของแผนงาน มีการมอบหมายบทบาทกำหนดอำนาจความรับผิดชอบ การจัดให้มีการประสานงาน กำหนดขอบเขตงาน

กฤษฎี โทธิษนะพันธ์ (2542 : 16) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการว่า หมายถึง การจัดกิจกรรมบริการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

จากความหมายที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า การจัดบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามแนวทางนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานบริการที่วางไว้ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ ตลอดจนทั้งปัญหาของผู้รับบริการ ทั้งทางร่างกาย จิตใจและสังคม โดยให้ครอบคลุม ในบริการทุกๆ ด้าน

5.2 แนวคิดและทฤษฎีการจัดบริการ

แทพเพน (Tappen. 1983 : 377) กล่าวถึงการจัดบริการว่าเป็นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีระบบ ซึ่งได้แก่การจัดเตรียมสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. ความสะดวก (Facilities) ได้แก่ ความสะดวกจากการจัดแผนผังความสบายและความปลอดภัยของสถานที่ รวมถึงการเข้าถึงสิ่งสนับสนุนของบริการ

2. การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ (Equipment) ได้แก่ ความพร้อม ความเพียงพอ ของวัสดุอุปกรณ์ การบำรุงรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ และความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องต่างๆ อย่างเหมาะสม

3. บุคลากร (Staff) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ อัตราบุคลากรที่เหมาะสมกับ จำนวนผู้รับบริการ

4. การเงิน (Finances) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน แหล่งที่มาของเงินและความเพียงพอของเงิน Nancy (1953 : 11) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ แนวทางการเข้าถึง บริการมีดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับ บริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการ ยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จินตนา บุญบงการ (2539 : 27) ได้ให้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานทันที และส่งมอบให้ผู้บริการทันที หรือเกือบจะทัน และ กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการ ของการบริการที่ดี บริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งมีความหมาย ของการบริการที่สามารถเป็นหลักในการปฏิบัติได้ คือ

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่เรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มา รับบริการ

E = Eary Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้อง ให้เอ่ยปาก เรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไป ไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการ คาดหวังเอาไว้

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็น กรอบแนวคิดในการวิจัยที่เป็นตัวแปรตาม 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่
2. ด้านระบบบริการ
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภอ กมลาไสย อำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้รับบริการโดยรวมและจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก
2. ผู้มารับบริการเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กมลาไสย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

โดยสรุปผลจากการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอ กมลาไสย อำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่ดี

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความ สะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความ เสมอภาคของการบริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจ

มากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และอยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำให้คำปรึกษาเมื่อเวลาที่มีผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาคของการบริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่าควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งขึ้น ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการ ในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

วรารณ บุตพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

1. ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นในข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารควรลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วน

ข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียง จัดให้มีตู้โทรศัพท์เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

ศิริชัย สิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการ โยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุดคือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มให้บริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาการเก็บขยะตอนเช้าครู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมาก ต้องใช้น้ำฉีดล้าง

จิตพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

2.1 มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ บริการมีคุณภาพดี การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาลให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน และการบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ

1.2 มีความพึงพอใจต่อบริการถนนสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล และบริการมีคุณภาพดี

1.3 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการระบายน้ำโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน บริการเพียงพอ การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ บริการมีคุณภาพดี และการบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล

1.4 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรักษาความสะอาดบริเวณสถานที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ อย่างเรียบร้อย และมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีการอื่น

เหมาะสม อย่างเรียบร้อย ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ในเวลาอันเหมาะสมและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การมีถังรองรับขยะมูลฝอยที่มีคุณภาพดี เพิ่มขึ้นทันและเพียงพอต่อความต้องการ

1.5 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีตลาด ใต้ร่มเพียงพอและตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การมีตลาดสดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพียงพอ

1.6 มีความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ และเพียงพอ

1.7 มีความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีโรงเรียนเทศบาลเพียงพอ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และเพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ

จากลักษณะของระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นทำให้อนุมานได้ว่า การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนชนบทมาเป็นชุมชนเมือง

3. จำแนกประชาชนเป็นกลุ่มตามคุ่มที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในคุ่มต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและในแต่ละลักษณะที่เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับมากเช่นเดียวกัน ลำดับความมากน้อยของความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้ ความพึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกประเด็นสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจให้กับผู้บริการ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ วิธีการประชาสัมพันธ์เหมาะสม บริเวณที่บริการกว้างขวาง การเปรียบเทียบปรับเป็นไปตามระเบียบและยุติธรรม การตรวจสอบเอกสาร หลักฐานและการเขียนคำร้อง บ.ป.1 รวดเร็วช่วงเวลารอระหว่างขั้นตอนการทำบัตรขึ้น เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลาและมีกริยามารยาทที่สุภาพ และจัดบุคคลเข้ารับบริการ โดยมีลำดับก่อนหลัง

2. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อจำแนกตามวันที่บริการพบว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการรับบริการในวันที่มีผู้รับบริการมากไม่แตกต่างกับที่เกิดขึ้นในวันที่มีผู้รับบริการน้อยในความพึงพอใจต่อความสะดวก ความเสมอภาค ความรวดเร็ว วิธีการบริการและโดยรวมทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในวันที่มีผู้รับบริการมากผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าในวันที่มีผู้รับบริการน้อย

3. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อจำแนกตามงานที่รับบริการ พบว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการทำบัตรภายในกำหนดเวลา การทำบัตรภายหลังกำหนดเวลาและการทำบัตรกรณีบัตรหาย ไม่แตกต่างกัน ในความพึงพอใจต่อความสะดวก ความรวดเร็ว และวิธีรับบริการ สำหรับความพึงพอใจต่อความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน พบว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการทำบัตรภายในกำหนดเวลา และการทำบัตรภายหลังกำหนดเวลาไม่แตกต่างกัน และต่างก็มากกว่าความพึงพอใจในการทำบัตรกรณีบัตรหาย

เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลคอนโมง สุขาภิบาลหนองแก จังหวัดขอนแก่น ตามสภาพชุมชนและเขตชุมชน ประเด็นที่เป็นองค์ประกอบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล คือความรู้สึที่ประชาชนมีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้าของบริการ ไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ การป้องกันและระงับอัคคีภัย ผลวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมาก ในด้านความเพียงพอ ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัยพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์ และประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อาศัยในเขตสุขาภิบาลอื่น

อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชากรผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากในด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. เมื่อแยกพิจารณาไปตามคุณลักษณะของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันทั้งในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ การนำเอกสารจำเป็นต้องใช้มาด้วย และผู้ที่ทราบถึงตัวบุคคลที่ต้องติดต่องานด้วย มีความพึงพอใจทุกด้านและรายด้านเช่นเดียวกับข้อแรก ส่วนคุณลักษณะและระดับความพึงพอใจที่แตกต่างไปจากนี้ ได้แก่

2.1 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านความถูกต้องของเอกสาร

2.2 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่ทราบขั้นตอนในการติดต่องานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจในมากในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

2.3 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่ทราบสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการรอคอย ความสะดวกจากการจัดระบบงาน บุคลิกของเจ้าหน้าที่และการให้บริการ ทุกด้าน โดยเฉลี่ยในระดับมาก

2.4 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่ทราบข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยในระดับมาก

2.5 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่มาติดต่องานด้วยตนเอง มีความพึงพอใจมากในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.6 ประชาชนผู้มารับบริการทั้งกลุ่มที่ทราบเรื่องราวที่มาติดต่อกับกลุ่มที่ทราบระบบงาน มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกจากการจัดระบบงาน บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยในระดับมาก

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

โอสูกะ (Osuke. 1991 ; 4169-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกต้าตอนใต้ ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาทั้ง 2 ด้าน คือ งานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พอใจในการทำงานจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำ ผลประโยชน์และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์ ได้แก่ งานส่วนตัว การสอนส่วนตัว ความรับผิดชอบในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การนิเทศของผู้บริหาร สถานสภาพทางด้านอาชีพ ความมั่นคงในงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว สิทธิในการตัดสินใจและสมรรถภาพทางด้านเทคนิค

สติแพค (Stipak. 1979 : 46 – 52) ได้ทำการวิจัยในรัฐลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลปัจเจกบุคคล สัมภาษณ์ประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective evaluation scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective service characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ไต่กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ น้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชน

จึง เต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึง ทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman. 1975 : 113 – 121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของ นักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่าการให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการ ให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัว น้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนจนทำให้ผู้รับบริการ เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะในภาคเอกชนจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Day-to-Day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุ เป้าหมายได้โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานมีการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความกระตือรือร้น ในเกิดขึ้นในการทำงาน ความคิดเห็น โดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสวัสดิการนั้นหนนาการ หรือค่านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วยไม่เช่นนั้นแล้ว ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมือง ที่ไร้ ประสิทธิภาพ ได้เช่นกัน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University