

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้ จำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
3. สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 8.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 8.2 งานวิจัยต่างประเทศ
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือเรียกชื่อย่อว่า “อบจ.” ซึ่งในปัจจุบันถือเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยรูปแบบหนึ่ง ที่มีความเป็นมาและมีวิวัฒนาการ มีการปรับปรุงแก้ไขตลอดเวลาตามลำดับ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2543 : 98 - 99)

พ.ศ. 2476 ได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยงานบริหารส่วนภูมิภาค โดยอำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมการจังหวัด ซึ่งมีข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นประธาน

ในปีเดียวกัน ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เพื่อให้มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด โดยฐานะของสภาจังหวัดยังมีได้เป็นนิติบุคคลที่แตกต่างหากจากราชการภูมิภาค

พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแยกกฎหมายสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่สภาจังหวัดยังมีลักษณะคงเดิม กล่าวคือ ทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัด

พ.ศ. 2485 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการในจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ทำให้อำนาจของกรมการจังหวัดเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น โดยผลของกฎหมายฉบับนี้ทำให้สภาจังหวัด มีฐานะเป็นที่ปรึกษาผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

พ.ศ. 2498 ได้มีความพยายามในการจัดการปกครองท้องถิ่น โดยมีแนวความคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองมากขึ้น ทำให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” (อบจ.) ขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ในสมัยรัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงคราม กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและแยกจากจังหวัด ซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค มีโครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ใช้มาจนถึง พ.ศ. 2540 สำหรับหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในตอนนั้น กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัดภายในเขตจังหวัดซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาล สุขาภิบาล และหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น

พ.ศ. 2540 ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาใช้บังคับแทนพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 การมีพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 เกิดจากแรงกดดันจากการรวมตัวของสหพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดทั่วประเทศและผลกระทบจาก พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ที่มีกรประกาศยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งทำให้มีปัญหาพื้นที่ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซ้อนทับกับ องค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น นอกจากนั้น พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

พ.ศ. 2540 ได้แยกข้าราชการส่วนภูมิภาคออกจากฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (ซึ่งเดิมผู้ว่าราชการจังหวัดเคยดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด) มาให้สภาจังหวัดเป็นผู้เลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ขึ้นทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 (2546 : 5) มาตรา 9 กำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนอกจากต้อง มีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ถือเกณฑ์จำนวนราษฎร แต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกินห้าแสนคน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้สี่สิบสี่คน จังหวัดใดมีราษฎรเกินห้าแสนคนแต่ไม่เกินหนึ่งล้านคน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้สามสิบคน จังหวัดใดมีราษฎรเกินหนึ่งล้านคนแต่ไม่เกินหนึ่งล้านห้าแสนคน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้สามสิบหกคน จังหวัดใดมีราษฎรเกินหนึ่งล้านห้าแสนคนแต่ไม่เกินสองล้านคน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้สี่สิบสองคน จังหวัดใดมีราษฎรเกินสองล้านคนขึ้นไป ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้สี่สิบแปดคน

ในอำเภอหนึ่งให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้หนึ่งคน เมื่อรวมจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากแต่ละอำเภอแล้ว จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ให้ดำเนินการ ดังนี้ เอาจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะพึงมีได้ไปหารจำนวนราษฎรทั้งจังหวัด ได้ผลลัพธ์เท่าใดให้ถือเป็นเกณฑ์สำหรับคำนวณสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพิ่มขึ้น โดยอำเภอใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด ให้อำเภอนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคน แล้วให้เอาผลลัพธ์ดังกล่าวหักออกจากจำนวนราษฎร

ของอำเภอนั้น เหลือเท่าใดให้ถือเป็นจำนวนราษฎรของอำเภอนั้นในการพิจารณาเพิ่มสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ยังขาดจำนวนอยู่ และให้กระทำการนี้ต่อ ๆ ไปจนได้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดครบจำนวน

มาตรา 35 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด มี 5 จุดประสงค์หลัก คือ (อุปกรณณ์ คีเสมอ. 2547 : 38)

1.2.1 เพื่อเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันทางการเมืองซึ่งเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันเป็นส่วนรวมของชาติ

1.2.2 เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ทางการปกครองและให้บริการประชาชนแทนรัฐบาลกลาง

1.2.3 เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

1.2.4 เพื่อให้เป็นสถาบันทางการเมือง โรงเรียนฝึกอบรมให้ความรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในทางการเมือง

1.2.5 เพื่อเสริมสร้างหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตย

1.3 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย

1.3.1 สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน จำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น ๆ ตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 24 คน

2) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 30 คน

3) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 36 คน

4) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 42 คน

5) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 2,000,000 คน ขึ้นไป มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 48 คน

1.3.2 นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายก อบจ. จะทำการแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ได้มาจากสภา อบจ. เข้าดำรงตำแหน่งรองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามเกณฑ์ ดังนี้

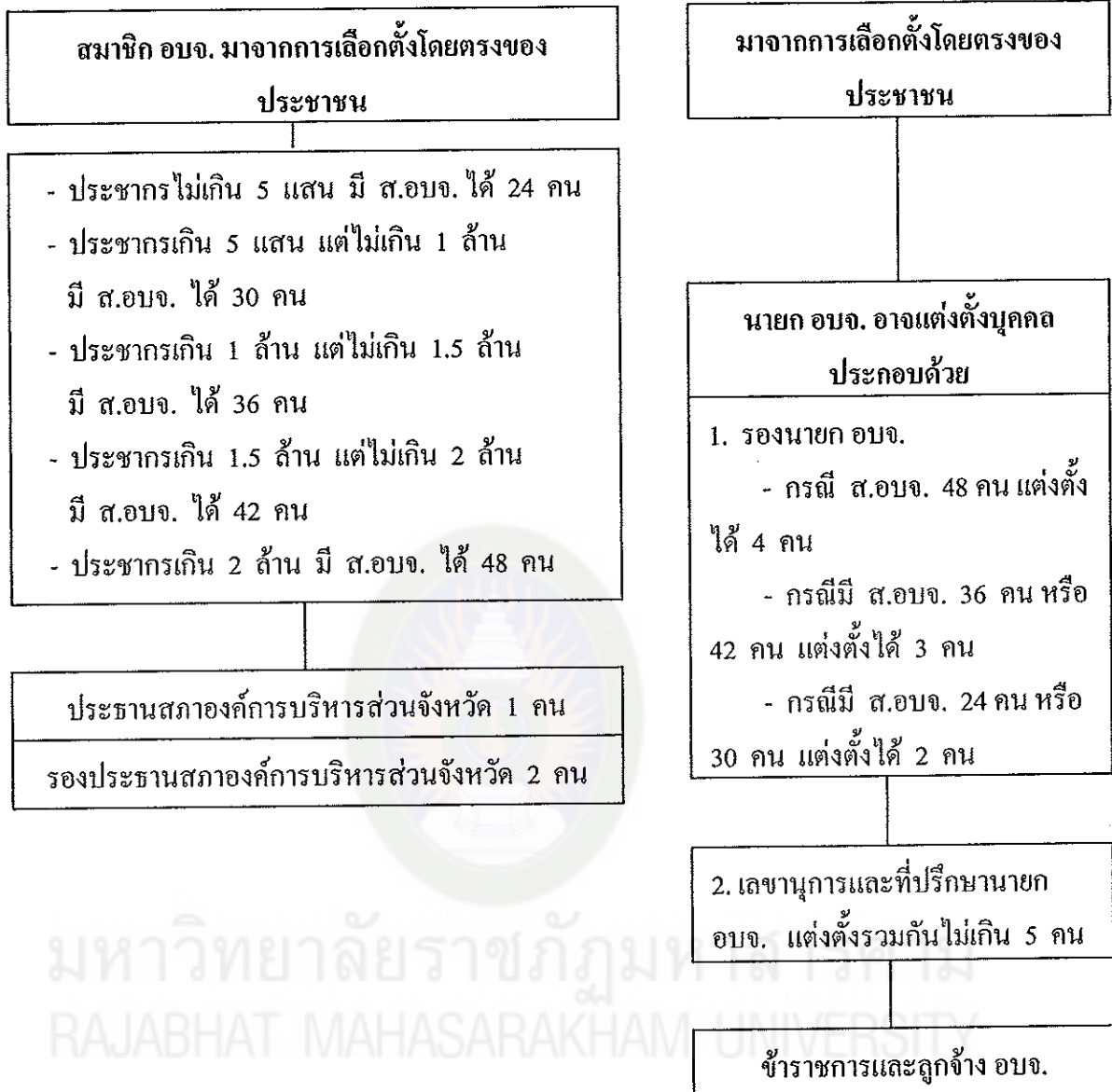
1) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน มีรองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 4 คน

2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 หรือ 42 คน มีรองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน

3) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 หรือ 30 คน มีรองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน

1.3.3 ข้าราชการส่วนจังหวัด สำหรับเจ้าหน้าที่อื่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นั้น ได้แก่ ข้าราชการส่วนจังหวัด ซึ่งรับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ข้าราชการส่วนจังหวัดมีนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา และมีรองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดกับปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชารองจากนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546

ที่มา ไกวิทย์ พวงงาม. 2548 : 255

1.4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.4.1 อำนาจตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540

(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546

มาตรา 45 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

- 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล
- 7) คຸ້ມครอง ຄູແລ ແລະ ບຳຮຸ່ງຮັກສາທຳຢາກຮຸຮມຊາຕິແລະ ດິ່ງເວດລ້ອມ
- 8) ทวิ บຳຮຸ່ງຮັກສາສິລປະ ຈາຣິຕປຣະເພືີ ກູມີປິຣຸຣາທ້ອງດິ່ງ ແລະ ວັດນຣຸຮມອັນຕິຂອງທ້ອງດິ່ງ
- 9) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- 10) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มาตรา 45/1 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด"

เพื่อให้การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตจังหวัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จึงสมควรกำหนดลักษณะของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้น

1.4.2 อาศัยอำนาจตาม มาตรา 12 (15) และ มาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงประกาศกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้ดังต่อไปนี้ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด. 2550 : 22 - 23)

ข้อ 1 ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการให้บริการสาธารณะในเขตจังหวัด

- (1) ดำเนินงานในโครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด
- (2) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวมและไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง
- (3) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่อง หรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง ขึ้นไป

ข้อ 2 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามข้อ 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนจังหวัด โดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัด เพื่อนำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุลและคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

(2) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ หรือมีการเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(3) การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(4) การส่งเสริมจารีต ประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน และพาณิชย์กรรมของจังหวัด

(5) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(6) ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากรแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(7) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ ตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมถ่ายโอนที่องค์กรบริหารส่วนจังหวัด "มีหน้าที่ที่ต้องทำ"

ข้อ 3 การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคจะกระทำได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การสนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะกระทำได้ในกรณีที่เร่งด่วนและจำเป็นหากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

การให้การสนับสนุนแก่ประชาชน องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของ หรือการเข้าไปดำเนินการแทน

ข้อ 4 หากมีปัญหา ข้อขัดข้อง ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กำหนดไว้ใน ข้อ 1 ข้อ 2 และ ข้อ 3 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่ในการวินิจฉัยและดำเนินการตามประกาศนี้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

กองราชการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการอื่นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 ประกอบกับประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดร้อยเอ็ด เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2545 องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด จึงได้ประกาศกำหนดกองราชการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งถือว่าเป็นส่วนราชการที่มีความจำเป็นในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด. 2550 : 10-15)

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ประกอบด้วย 3 ฝ่าย ดังนี้

1.1 ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบ งานเลขานุการคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) งานการเจ้าหน้าที่ งานสถิติสวัสดิการ ข้าราชการและลูกจ้าง งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

1.2 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบ งานธุรการ สารบรรณ จัดทำคำสั่ง ประกาศ งานเลขานุการผู้บริหาร งานรัฐพิธีและพิธีการของหน่วยงาน งานเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย งานประสานงานหน่วยงานอื่น ๆ งานที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

1.3 ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานด้านนิติการ งานเกี่ยวกับการตราข้อบัญญัติทั่วไป งานเกี่ยวกับกิจการพาณิชย์ งานจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สิน งานเกี่ยวกับการดำเนินการทางนิติกรรม งานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2. กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ประกอบด้วย 3 ฝ่าย ดังนี้

2.1 ฝ่ายการประชุม มีหน้าที่รับผิดชอบ งานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการประชุม สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานสิทธิสวัสดิการของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเลขานุการประธาน/รองประธาน งานเกี่ยวกับการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานจัดทำระเบียบวาระการประชุมกรรมการ งานเกี่ยวกับการประชุมกรรมการ คณะต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2.2 ฝ่ายกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบ งานเกี่ยวกับ กระทำและข้อสอบถามของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเกี่ยวกับผู้ติของ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ งานติดตามผลตามกระทำและ ข้อสอบถาม งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2.3 ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบ งานเกี่ยวกับ ขบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน งานการจัดทำประชาพิจารณ์ งานส่งเสริมสนับสนุน ประชาชนในการปกครองท้องถิ่น งานเผยแพร่ความรู้เรื่องประชาธิปไตย งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. กองแผนและงบประมาณ

ประกอบด้วย 3 ฝ่าย ดังนี้

3.1 ฝ่ายนโยบายและแผน มีหน้าที่รับผิดชอบ งานเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบาย และแผนงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานคณะกรรมการ พัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานแผนพัฒนาท้องถิ่น งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับ มอบหมาย

3.2 ฝ่ายงบประมาณ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี/เพิ่มเติม งานโอน/แก้ไข เปลี่ยนแปลงคำชี้แจงประกอบงบประมาณรายจ่าย งาน เกี่ยวกับโครงการเงินอุดหนุน งานโครงการถ่ายโอนตามแผนการกระจายอำนาจ งานอื่น ๆ

ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3.3 ฝ่ายติดตามและประเมินผล มีหน้าที่รับผิดชอบ งานจัดทำแผนปฏิบัติการในการติดตามและประเมินผล แผนงาน/โครงการ งานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเก็บและวิเคราะห์สถิติข้อมูลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรายงานผลการติดตามประเมินผล พร้อมปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

4. กองคลัง

ประกอบด้วย 3 ฝ่าย ดังนี้

4.1 ฝ่ายการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบ งานเกี่ยวกับการ เบิกจ่าย รับ นำส่งและเก็บรักษาเงิน งานเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีและเอกสารทางการเงิน งานเกี่ยวกับงานวิชาการด้านการเงิน บัญชี อื่น ๆ งานช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน งานเกี่ยวกับการขอรับบำเหน็จบำนาญ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบการเงิน งานเกี่ยวกับการจัดสรรเงินต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

4.2 ฝ่ายการบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบ งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับการจัดทำงบการเงิน งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย งานเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี งานการควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ งานจัดทำบทยอดลงประจำเดือน/ปี งานด้านวิชาการ ด้านการเงินการบัญชี งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

4.3 ฝ่ายจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีและเอกสารทางการเงิน งานเร่งรัดการจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานติดตามตรวจสอบการจัดเก็บรายได้ งานชี้แจงแก้ไขตามข้อสังเกตของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน งานด้านวิชาการด้านการเงิน การบัญชี งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

5. กองช่าง

ประกอบด้วย 6 ฝ่าย ดังนี้

5.1 ฝ่ายสำรวจและออกแบบ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานวางแผนการปฏิบัติงานสำรวจเพื่อออกแบบงาน โครงสร้างพื้นฐาน เช่น งานถนน งานสะพาน งานแหล่งน้ำ งานตกแต่งภูมิสถาปัตยกรรม งานให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนทางวิชาการและเทคนิคในการสำรวจ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

5.2 ฝ่ายก่อสร้าง มีหน้าที่รับผิดชอบ งานวางแผนโครงการเพื่อการก่อสร้าง งานประมาณการค่าใช้จ่ายโครงการ โดยใช้เครื่องจักรกลดำเนินการเอง งานตรวจสอบ การก่อสร้าง งานก่อสร้างทางหลวงชนบท งานรวบรวมสถิติข้อมูลในการก่อสร้าง งานให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนทางวิชาการและเทคนิคในการก่อสร้าง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้รับมอบหมาย

5.3 ฝ่ายซ่อมบำรุง มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานวางแผนโครงการซ่อม บำรุงถนน สะพาน แหล่งน้ำ งานซ่อมบำรุงทางหลวงชนบท งานรายงานผลการปฏิบัติงาน และให้ความช่วยเหลือสนับสนุนทางวิชาการและเทคนิคในการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

5.4 ฝ่ายเครื่องจักรกล มีหน้าที่รับผิดชอบ งานวางแผนด้านวิศวกรรม เครื่องจักรกล แผนงานขนย้ายเครื่องจักรกล งานวิเคราะห์ประเมินผลการปฏิบัติงาน เครื่องจักรกลงานควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรกล รายงานผลการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานทะเบียนประวัติเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ด้านวิชาการและเทคนิคทางด้านวิศวกรรมเครื่องกล งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้ รับมอบหมาย

5.5 ฝ่ายวิเคราะห์และทดสอบวัสดุ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานการสำรวจแหล่งวัสดุ ก่อสร้าง งานศึกษาวิเคราะห์และทดสอบวัสดุก่อสร้าง งานด้านการรับรองผลการทดสอบวัสดุ งานด้านการประเมินความเหมาะสมของโครงการก่อสร้าง งานจัดทำข้อมูลการกำหนด มาตรฐานการก่อสร้างด้านวิศวกรรมโยธา งานด้านการวางแผนโครงการก่อสร้าง งานด้าน การกำหนดแบบรายละเอียดประกอบโครงการด้านวิศวกรรมโยธา งานให้ความช่วยเหลือและ สนับสนุนทางด้านวิชาการก่อสร้างและด้านวิศวกรรมโยธาแก่ส่วนราชการหน่วยงานอื่นที่ ร้องขอของงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

5.6 ฝ่ายออกแบบ มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการออกแบบ เขียนแบบ ประมาณราคา งานโครงสร้างพื้นฐาน เช่น งานอาคาร ถนน แหล่งน้ำ งานให้การสนับสนุนส่วนราชการหรือ องค์กรอื่นที่ร้องขอให้ออกแบบงานก่อสร้างต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

6. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ประกอบด้วย 3 ฝ่าย ดังนี้

6.1 ฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบ งานจัดการศึกษา งานพัฒนาเด็ก และเตรียมความพร้อมของศูนย์เด็ก งานจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

งานด้านการศาสนา งานบรรณารักษ์และห้องสมุด งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

6.2 ฝ่ายวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว มีหน้าที่รับผิดชอบ งานการส่งเสริมด้านการกีฬาและนันทนาการ งานบำรุงรักษาสถานที่สำหรับเล่นกีฬา สวนสาธารณะเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ งานบำรุงรักษาศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณี งานสำรวจและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว งานส่งเสริมและประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัด งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

6.3 ฝ่ายนิเทศและประเมินผลการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบ งานการพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ งานส่งเสริมพัฒนาสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา งานนิเทศติดตามและประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษา งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

7. กองพัสดุและทรัพย์สิน

ประกอบด้วย 3 ฝ่าย ดังนี้

7.1 ฝ่ายการพัสดุ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานจัดทำแผนปฏิบัติการจัดซื้อ/จ้างงบประมาณตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด โครงการถ่ายโอนและโครงการเงินอุดหนุน งานจัดทำแผนการจัดหาพัสดุ งานจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

7.2 ฝ่ายทะเบียนทรัพย์สิน มีหน้าที่รับผิดชอบ งานทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ ทรัพย์สินอื่น งานควบคุม ตรวจสอบ การรับ - จ่ายพัสดุ งานการจำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ หรือภารกิจหน้าที่อื่นตามความจำเป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานบำรุงรักษาพัสดุขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

7.3 ฝ่ายเร่งรัดและพัฒนารายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานทะเบียนผู้เสียภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ งานเร่งรัดตรวจสอบการจัดเก็บรายได้ งานการประเมินผลการจัดเก็บรายได้ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

8. กองสาธารณสุข

ประกอบด้วย 2 ฝ่าย ดังนี้

8.1 ฝ่ายการสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบ งานวิชาการด้านสาธารณสุข งานอนามัยชุมชนแม่และครอบครัว งานพัฒนาคุณภาพชีวิต งานการรักษาพยาบาล งานรณรงค์การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานการอนามัยในที่สาธารณะสถานอื่น ๆ

งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

8.2 ฝ่ายควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันโรคทั่วไป งานส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันโรคติดต่อชนิดร้ายแรง งานพัฒนาและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข (อสม.อบจ.) งานวิชาการด้านการป้องกันควบคุมโรค งานด้านการป้องกันยาเสพติดให้โทษ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

9. กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ประกอบด้วย 2 ฝ่าย ดังนี้

9.1 ฝ่ายพัฒนาสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบ งานสงเคราะห์ผู้ประสบภัยต่าง ๆ งานสงเคราะห์คนพิการ คนชราและทุพพลภาพ งานการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี และผู้ด้อยโอกาส งานส่งเสริมและสนับสนุนสถาบันครอบครัว งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น งานฝึกอบรมผู้นำภาคประชาชน ในกลุ่มต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

9.2 ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพประชาชน งานพัฒนาและส่งเสริมสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) งานการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน งานวิชาการเกษตรและด้านการตลาด งานการแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชน งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

10. กองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประกอบด้วย 3 ฝ่าย ดังนี้

10.1 ฝ่ายสาธารณูปโภค มีหน้าที่รับผิดชอบ งานอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ งานซ่อมแซมและบำรุงรักษาอาคารสถานที่

10.2 ฝ่ายสาธารณภัยและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบ งานบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

10.3 ฝ่ายผังเมือง มีหน้าที่รับผิดชอบ งานวางผังเมืองรวมของจังหวัด งานควบคุมตรวจสอบ เพื่อให้เป็นไปตามผังเมืองรวมของแต่ละท้องถิ่น งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

11. หน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะต่ำกว่ากอง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในตามแผนงานที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การเงิน การพัสดุและทรัพย์สินการบริหารงานด้านอื่นๆ ตลอดจนตรวจสอบบัญชี การวิเคราะห์และประเมินผลของการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมทั้งการรายงานผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

12. โรงเรียนกีฬาท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

เปิดดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นโรงเรียนความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดและเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เพื่อจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาทักษะการกีฬาให้กับนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทางกีฬาสู่ความเป็นเลิศในลักษณะโรงเรียนประจำ โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

12.1 หลักสูตรด้านกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดรับผิดชอบจัดการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับโรงเรียนกีฬาของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตลอดจนจัดหาบุคลากรผู้มีความรู้ ความสามารถเชี่ยวชาญและชำนาญการในด้านกีฬาที่เปิดสอน โดยใช้สนามกีฬาจังหวัดร้อยเอ็ดเป็นสถานที่ฝึกสอน

12.2 หลักสูตรด้านวิชาการ เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดรับผิดชอบจัดการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของกระทรวงศึกษาธิการ ตลอดจนจัดหาบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ทำการสอน

12.3 สถานที่ตั้ง อยู่ภายในโรงเรียนชุมชนบ้านหนองหญ้าม้า อำเภอเมืองร้อยเอ็ด ปัจจุบันเปิดสอนตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีนักเรียนทั้งสิ้น 218 คน ครูชำนาญการด้านกีฬา จำนวน 16 คน

13. โรงเรียนโพธิ์ทองพิทยาคม

เป็นโรงเรียนถ่ายโอน ตามแผนการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดศึกษาให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดรับโอนเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2549 โรงเรียนตั้งอยู่ในพื้นที่ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร บนเนื้อที่ 100 ไร่ มีเขตบริการ 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลโพธิ์ชัยและตำบลดุกอิ่ง เปิดสอนตั้งแต่ช่วงชั้นที่ 3 (มัธยมศึกษาปีที่ 1-3) และช่วงชั้นที่ 4 (มัธยมศึกษาปีที่ 4-6) มีนักเรียน

ทั้งสิ้น จำนวน 364 คน บุคลากรด้านการศึกษา จำนวน 22 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2549)

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

1. ความเป็นมา

การค้าขายในอดีตนั้น เป็นไปโดยเสรี ใครใคร่ค้าสิ่งใดก็ได้ค้า ใครใคร่ซื้อก็สามารถดำเนินการ ได้เลย มิได้มีการวางกฎที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ซื้อและผู้ขาย ทำให้การค้ามีความเฟื่องฟู มีการเอารัดเอาเปรียบเกิดขึ้น จนต้องออกพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2479 มาเพื่อควบคุมและจัดระเบียบการค้าขาย การประกอบพาณิชย์กิจต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม พร้อมกำหนดพาณิชย์กิจที่สามารถจดทะเบียนได้ และพาณิชย์กิจที่ไม่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549

สำนักงานกลางทะเบียนพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้มอบความรับผิดชอบการจดทะเบียนพาณิชย์ให้อำเภอต่าง ๆ มีอำนาจในการจดทะเบียนให้ผู้ที่ต้องการประกอบพาณิชย์กิจในเขตอำเภอของตนเอง

ต่อมามีการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น ทำให้เกิดการถ่ายโอนภารกิจการจดทะเบียนพาณิชย์ มาให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2546 จนถึงปัจจุบัน

พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นสำนักงานกลางทะเบียนพาณิชย์ และองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เพื่อรับจดทะเบียนพาณิชย์ในท้องที่ของตน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 มาตรา 6 กำหนดให้กิจการดังต่อไปนี้ เป็นพาณิชย์กิจ

- 1.1 การซื้อ การขาย การขายทอดตลาด การแลกเปลี่ยน
- 1.2 การให้เช่า การให้เช่าซื้อ
- 1.3 การเป็นนายหน้า หรือตัวแทนค้าต่าง
- 1.4 การขนส่ง
- 1.5 การหัตถกรรม การอุตสาหกรรม
- 1.6 การรับจ้างทำของ

- 1.7 การให้กู้ยืมเงิน การรับจํานำ การรับจํานอง
- 1.8 การคลังสินค้า
- 1.9 การรับแลกเปลี่ยน หรือซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อหรือขายตัวเงิน
การธนาคาร การเครดิตฟองซิเอร์ การ โปยก๊วน
- 1.10 การรับประกันภัย
- 1.11 กิจการอื่นซึ่งกำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งได้มีพระราชกฤษฎีกา
กำหนดให้กิจการดังต่อไปนี้เป็นพาณิชย์กิจ
- 1) การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต
 - 2) การให้บริการฟังเพลงและร้องเพลงโดยคาราโอเกะ
 - 3) การให้บริการเครื่องเล่นเกมส์
 - 4) การให้บริการตู้เพลง

2. ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์

2.1 ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ คือ บุคคลธรรมดาคนเดียว หรือหลายคน
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล รวมทั้งนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย ต่างประเทศที่มาตั้ง
สำนักงานสาขาในประเทศไทย ซึ่งประกอบกิจการอันเป็นพาณิชย์กิจ ตามที่กระทรวงพาณิชย์
กำหนดกิจการที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ได้ออกประกาศให้
ผู้ประกอบการดังต่อไปนี้ ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ คือ

- 2.1.1 ผู้ประกอบการโรงสีข้าวและโรงเลื่อยที่ใช้เครื่องจักร
- 2.1.2 ผู้ประกอบการขายสินค้าไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียวหรือหลายอย่าง
คิดรวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งขายได้เป็นเงินตั้งแต่ 20 บาท ขึ้นไป หรือมีสินค้านักกล่าวไว้เพื่อขาย
มูลค่ารวมทั้งสิ้นเป็นเงินตั้งแต่ 500 บาท ขึ้นไป
- 2.1.3 นายหน้าหรือตัวแทนค้าต่างซึ่งทำการเกี่ยวกับสินค้าไม่ว่าอย่างใด ๆ
อย่างเดียวหรือหลายอย่างก็ตาม และสินค้านั้นมีค่ารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงินตั้งแต่
20 บาทขึ้นไป
- 2.1.4 ผู้ประกอบการหัตถกรรมหรืออุตสาหกรรมไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่าง
เดียวหรือหลายอย่างก็ตาม และขายสินค้าที่ผลิตได้ คิดราคารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงิน
ตั้งแต่ 20 บาทขึ้นไป หรือในวันหนึ่งวันใดมีสินค้าที่ผลิตได้มีราคารวมทั้งสิ้นตั้งแต่ 500 บาท
ขึ้นไป

2.1.5 ผู้ประกอบกิจการขนส่งทางทะเล การขนส่งโดยเรือกลไฟหรือเรือยนต์ประจำทาง การขนส่งโดยรถไฟ การขนส่งโดยรถราง การขนส่งโดยรถยนต์ประจำทาง การขายทอดตลาด การรับซื้อขายที่ดิน การให้กู้ยืมเงิน การรับแลกเปลี่ยน หรือซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อหรือขายตัวเงิน การธนาคาร การประกันภัย การทำโรงรับจำนำ และการทำโรงแรม

2.1.6 ขาย ให้เช่า ผลิต หรือรับจ้างผลิต แผ่นซีดี แถบบันทึก วีดิทัศน์ แผ่นวีดิทัศน์ ดีวีดี หรือแผ่นวีดิทัศน์ระบบดิจิทัล

2.1.7 ขายอัญมณี หรือเครื่องประดับซึ่งประดับด้วยอัญมณี

2.1.8 ซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการอินเทอร์เน็ต ให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย บริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.1.9 การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต

2.1.10 การให้บริการฟังเพลงและร้องเพลงโดยคาราโอเกะ

2.1.11 การให้บริการเครื่องเล่นเกม

2.1.12 การให้บริการตู้เพลง

2.1.13 โรงงานแปรรูปภาพ แกะสลักและการหัตถกรรมจากงาช้าง การค้าปลีก การค้าส่งงาช้างและผลิตภัณฑ์จากงาช้าง

2.2 พาณิชยกรรมที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ พาณิชยกรรมบางอย่างที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ คือ

2.2.1 การค้าแร่ การค้าแผงลอย

2.2.2 พาณิชยกรรมเพื่อการบำรุงรักษาศาสนาหรือเพื่อการกุศล

2.2.3 พาณิชยกรรมของนิติบุคคลซึ่งได้มีพระราชบัญญัติ หรือพระราชกฤษฎีกา

จัดตั้งขึ้น

2.2.4 พาณิชยกรรมของกระทรวง ทบวง กรม

2.2.5 พาณิชยกรรมของมูลนิธิ สมาคม สหกรณ์

2.2.6 พาณิชยกรรมซึ่งรัฐมนตรีได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

3. การจดทะเบียนพาณิชย์

3.1 การจดทะเบียนตั้งใหม่

3.1.1 ขั้นตอนการจดทะเบียนใหม่

1) คำขอจดทะเบียน : แบบ ทพ.

2) หลักฐานประกอบคำขอ

2.1) สำเนาบัตรประจำตัวของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ หรือ หุ้่นส่วนผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบดำเนิน กิจการในประเทศไทย (กรณีเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ) ซึ่งรับรองความถูกต้องโดยเจ้าของบัตรประจำตัว

2.2) หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)

2.3) กรณีเป็นนิติบุคคลต่างประเทศให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

2.3.1) สำเนาเอกสารแสดงการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ซึ่งมีรายการเกี่ยวกับชื่อ วัตถุประสงค์ ทุน ที่ตั้งสำนักงาน รายชื่อกรรมการ และอำนาจกรรมการ

2.3.2) หนังสือแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินกิจการในประเทศไทย

2.3.3) ใบอนุญาตทำงานของผู้รับผิดชอบดำเนินกิจการในประเทศไทย (กรณีเป็นบุคคลต่างด้าว)

2.3.4) ใบอนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว หรือหนังสือรับรองการใช้สิทธิตามสนธิสัญญา (ถ้ามี) เอกสารตามข้อ 2.3.1 และข้อ 2.3.2 หากทำขึ้นในต่างประเทศ จะต้องมีคำรับรองของ โนตารีพับลิกหรือบุคคลซึ่งกฎหมายของประเทศนั้น ๆ ตั้งให้เป็นผู้มีอำนาจรับรองเอกสาร พร้อมด้วยคำรับรองของเจ้าหน้าที่กงสุลหรือ สถานทูตไทย

3.1.2 ในกรณีประกอบพาณิชย์กิจการขาย หรือให้เช่า แผ่นซีดี แลบบันทึก วิดีทัศน์ แผ่นวีดิทัศน์ ดีวีดี หรือแผ่น วิดีทัศน์ระบบดิจิทัล เฉพาะที่เกี่ยวกับการบันเทิง ต้องแจ้งข้อมูลและส่งเอกสารประกอบเพิ่มเติม ดังนี้

1) แผนที่แสดงสถานที่ซึ่งใช้ประกอบพาณิชย์กิจเป็นปกติ

2) สำเนาหนังสืออนุญาต หรือ หนังสือรับรองให้เป็นผู้จำหน่ายหรือให้เช่าสินค้าดังกล่าวจากเจ้าของ ลิขสิทธิ์ของสินค้าที่ขายหรือให้เช่า หรือ สำเนาใบเสร็จรับเงินตามประมวลรัษฎากร หรือหลักฐานการซื้อขาย จากต่างประเทศ

3.1.3 ในกรณีประกอบพาณิชย์กิจการค้าอัญมณี หรือเครื่องประดับซึ่งประดับด้วยอัญมณี ต้องดำเนินการและให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

1) ตรวจสอบและเรียกหลักฐานแสดงจำนวนเงินทุน (กรณีเป็นนิติบุคคล ให้ยกเว้น เนื่องจากนายทะเบียน สามารถตรวจสอบหลักฐานแสดงจำนวนเงินทุนของนิติบุคคล ได้จากระบบคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว สำหรับบุคคลธรรมดา ให้เชิญผู้ประกอบพาณิชย์กิจการมา ให้ข้อเท็จจริงของแหล่งที่มาของเงินทุน หรือชี้แจงเป็นหนังสือพร้อมแนบหลักฐานดังกล่าวแทนก็ได้)

2) หนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่ประกอบพาณิชย์กิจการ หลักฐานการประกอบอาชีพหุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิดชอบหรือกรรมการผู้มีอำนาจของห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท แล้วแต่กรณี

3.1.4 กรณีประกอบพาณิชย์กิจการข้อย่อยอิเล็กทรอนิกส์ ให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

- 1) ผู้ประกอบพาณิชย์กิจการเป็นนิติบุคคลให้แนบสำเนาบัตรประจำตัวของหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือกรรมการ ผู้มีอำนาจของห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท แล้วแต่กรณี
- 2) รายละเอียดเกี่ยวกับเว็บไซต์ (1 เว็บไซต์ : 1 แผ่น)

3.2 การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง

3.2.1 ขั้นตอนการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง

- 1) คำขอจดทะเบียน : แบบ ทพ.
- 2) หลักฐานประกอบคำขอ
 - 2.1) สำเนาบัตรประจำตัวของผู้ประกอบพาณิชย์กิจการ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบดำเนินกิจการในประเทศไทย (กรณีเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ) ซึ่งรับรองความถูกต้องโดยเจ้าของบัตรประจำตัว
 - 2.2) ใบทะเบียนพาณิชย์ เฉพาะกรณีแก้ไขเพิ่มเติมชื่อตัวหรือชื่อสกุลของผู้ประกอบพาณิชย์กิจการ ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจการ ชนิดพาณิชย์กิจการ และ / หรือ สำนักงานแห่งใหญ่
 - 2.3) สำเนาหนังสือแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินกิจการในประเทศ กรณีนิติบุคคลต่างประเทศขอเปลี่ยนแปลงผู้จัดการสาขาในประเทศ
 - 2.4) สำเนาหนังสือสำคัญแสดงการเปลี่ยนชื่อตัวและหรือชื่อสกุล (ถ้ามี)
 - 2.5) หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)

3.2.2 รายการที่ต้องยื่นจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง มีดังนี้

- 1) เลิกชนิดประกอบกิจการ บางส่วน และ/หรือเพิ่มใหม่
- 2) เปลี่ยนชื่อที่ใช้ในการประกอบกิจการ
- 3) ย้ายสำนักงานใหญ่
- 4) เปลี่ยนผู้จัดการ
- 5) เจ้าของหรือผู้จัดการย้ายที่อยู่
- 6) เพิ่มหรือลดเงินทุน
- 7) ย้าย เลิก หรือเพิ่มสาขา โรงเก็บสินค้า หรือตัวแทนค้าต่าง
- 8) อื่น ๆ เช่น เจ้าของหรือผู้จัดการเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุลหรือ

รายการที่จดทะเบียนไว้ไม่ตรงตามข้อเท็จจริง

3.3 การจดทะเบียนเลิก

3.3.1 คำขอจดทะเบียน : แบบ ทพ.

3.3.2 หลักฐานประกอบคำขอ

1) สำเนาบัตรประจำตัวของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ หรือทายาทที่ยื่นคำขอแทนหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้รับผิดชอบดำเนินการในประเทศไทย (กรณีเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ) ซึ่งรับรองความถูกต้องโดยเจ้าของ บัตรประจำตัว

2) ใบทะเบียนพาณิชย์

3) หนังสือรับฝากบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชี (ในกรณีที่ เป็นนิติบุคคล)

4) หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)

5) สำเนาใบมรณบัตรของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ (กรณีถึงแก่กรรม)

6) สำเนาหลักฐานแสดงความเป็นทายาทของทายาทผู้ลงชื่อแทน ผู้ประกอบพาณิชย์กิจซึ่ง ถึงแก่กรรม

3.4 สถานที่จดทะเบียนพาณิชย์

3.4.1 ผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ยื่นคำขอจดทะเบียนได้ที่สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ กรุงเทพมหานคร เว้นแต่พาณิชย์กิจที่รัฐมนตรี กำหนดเป็นการเฉพาะ ให้ยื่นคำขอจดทะเบียนได้ที่ส่วนจดทะเบียนธุรกิจกลาง หรือสำนักงาน บริการจดทะเบียนธุรกิจ 1-7

3.4.2 ผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในต่างจังหวัด ยื่นคำขอจดทะเบียนได้ที่องค์กรบริหารส่วนจังหวัด หรือเมืองพัทยา แล้วแต่กรณี เว้นแต่พาณิชย์กิจที่รัฐมนตรีกำหนดเป็นการเฉพาะ ให้ยื่นคำขอจะทะเบียนได้ที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดที่สำนักงานตั้งอยู่

3.4.3 กรณีประกอบพาณิชย์กิจที่มีการพาณิชย์กิจที่รัฐมนตรีกำหนดเป็นการเฉพาะรวมอยู่ด้วยให้ยื่นคำขอจดทะเบียนทั้งหมดได้ที่สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา หรือองค์กรบริหารส่วนจังหวัดแล้วแต่กรณีเพียงแห่งเดียว

3.5 ค่าธรรมเนียม

3.5.1 การขอดำเนินการตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ฯ จะต้องเสียค่าธรรมเนียมตามประเภทของการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) จดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ 50 บาท
- 2) จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน ครั้งละ 20 บาท
- 3) จดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์ 20 บาท
- 4) ขอให้ออกใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ ฉบับละ 30 บาท
- 5) ขอตรวจเอกสารของผู้ประกอบพาณิชย์ ครั้งละ 20 บาท
- 6) ขอให้เจ้าหน้าที่คัดสำเนาและรับรองสำเนาเอกสาร ฉบับละ 30 บาท

กำหนดระยะเวลาการจดทะเบียนพาณิชย์

3.5.2 การจดทะเบียนต้องทำภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังต่อไปนี้

- 1) จดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่เริ่มประกอบกิจการ
- 2) การเปลี่ยนแปลงรายการที่จดทะเบียนไว้ตาม (1) ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 3) เลิกประกอบกิจการ ต้องจดทะเบียนภายใน 30 วันนับแต่วันที่เลิกประกอบกิจการ
- 4) ใบทะเบียนพาณิชย์สูญหายต้องยื่นขอใบแทนภายใน 30 วันนับแต่วันที่สูญหาย

3.6 หน้าที่ของผู้ประกอบกิจการ

3.6.1 ต้องขอจดทะเบียนก่อนขายทะเบียนภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น

3.6.2 ต้องแสดงใบทะเบียนพาณิชย์หรือใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ไว้ ณ สำนักงานในที่เปิดเผยและเห็นได้ง่าย

3.6.3 ต้องจัดให้มีป้ายชื่อในการประกอบกิจการ ไว้หน้าสำนักงานแห่งใหญ่และสำนักงานสาขาโดยเปิดเผยภายในเวลา 30 วัน นับแต่วันที่จดทะเบียนพาณิชย์ป้ายชื่อให้เขียนเป็นตัวอักษรไทย อ่านง่ายและชัดเจน จะมีอักษรต่างประเทศในป้ายชื่อด้วยก็ได้ และจะต้องตรงกับชื่อที่จดทะเบียนไว้ หากเป็นสำนักงานสาขาจะต้องมีคำว่า “สาขา” ไว้ด้วย

3.6.4 ต้องไปยื่นชื่อเท็จจริงเกี่ยวกับรายการของจดทะเบียนตามคำสั่งของนายจดทะเบียน

3.6.5 ต้องอำนวยความสะดวกแก่นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งเข้าทำการตรวจสอบในสำนักงานของผู้ประกอบการ

3.7 บทกำหนดโทษ

ผู้ประกอบการที่ไม่ดำเนินตามข้อกำหนดที่มีอยู่ต้องได้รับการกำหนดโทษดังต่อไปนี้

3.7.1 ประกอบกิจการโดยไม่จดทะเบียน แสดงรายการเท็จ ไม่ยอมให้ถ้อยคำ ไม่ยอมให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบในสำนักงาน มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท กรณีไม่จดทะเบียนอันเป็นความผิดต่อเนื่อง ปรับอีกวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ

3.7.2 ถ้าใบทะเบียนพาณิชย์สูญหาย ไม่ยื่นคำร้องขอใบรับแทน หรือไม่แสดงใบทะเบียนพาณิชย์ไว้ที่สำนักงานที่เห็นได้ง่าย ไม่จัดทำป้ายชื่อ มีความผิดปรับไม่เกิน 200 บาท และถ้าเป็นความผิดต่อเนื่อง ปรับอีกวันละไม่เกิน 20 บาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

3.7.3 ผู้ประกอบการซึ่งกระทำการฉ้อโกงประชาชน ปนสินค้าโดยเจตนา ทุจริตปลอมสินค้า หรือกระทำการทุจริตอื่นใดอย่างร้ายแรงในการประกอบกิจการ จะถูกถอนใบทะเบียนพาณิชย์ เมื่อถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์แล้วจะประกอบกิจการต่อไปไม่ได้ เว้นแต่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์จะสั่งให้รับจดทะเบียนพาณิชย์ใหม่

3.7.4 ผู้ประกอบการที่ถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์แล้ว ยังฝ่าฝืนประกอบกิจการไป มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือทั้งจำทั้งปรับ (สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด, อัดสำเนา)

เนื่องจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ได้รับการถ่ายโอนสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา โดยทำหน้าที่เป็นสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เพื่อรับจดทะเบียนพาณิชย์ ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปฏิบัติหน้าที่รับจดทะเบียนพาณิชย์ ได้แก่ การประกอบกิจการโรงสีข้าว และโรงเรือบจักร การขายสินค้า นายหน้าหรือตัวแทน การหักกรมหรืออุตสาหกรรม การขนส่งทางบกและทางทะเล การให้เช่า การผลิต หรือรับจ้างผลิต แผ่นซีดี และกิจการในลักษณะคล้ายกัน การขายอัญมณีและเครื่องประดับ การซื้อขายสินค้าและบริการ โดยใช้สื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการคาราโอเกะ การให้บริการเครื่องเล่นเกม และโรงงานแปรรูปภาพ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ครอบคลุมการรับจดทะเบียนเกือบทุกประเภท จึงปรากฏว่ามีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์พยายามให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ โดยการปรับปรุงสถานที่ให้เป็นสัดส่วน เพิ่มเจ้าหน้าที่โดยไม่พักกลางวัน มีการให้บริการในวันหยุดราชการ มีการพัฒนาฐานข้อมูลให้ทันสมัย และการให้อบรมเจ้าหน้าที่ ซึ่งโดยสรุปสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด พยายามที่จะให้การบริการอย่างเสมอภาคกับทุกคน มีการจัดลำดับให้การบริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาอย่างเสมอภาค นอกจากนั้นในการบริการสำนักงานเน้นการให้บริการตรงเวลา โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการบริการไว้และมีการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งด้านเอกสาร สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการและมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงหยุดพักกลางวัน สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ยังให้ความสำคัญต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการมีเครื่องที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ มีป้ายบอกลำดับขั้นตอน มีการสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบและมีป้ายแสดงวิสัยทัศน์ไว้อย่างชัดเจนอีกด้วย ซึ่งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์มีเป้าหมายในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ และเป็น การสร้างความเข้าใจอันดีของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐ (สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด, 2550 : เอกสารอัดสำเนา)

แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

1. ความหมายของการกระจายอำนาจ

อารีย์ วงศ์อารยะ (2537 : 5 - 7) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ ส่วนกลางกระจายอำนาจภารกิจบางอย่างในความรับผิดชอบของส่วนกลาง ไปให้ส่วนท้องถิ่น

เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน โดยให้องค์กรท้องถิ่นเป็นผู้บริหารและวินิจฉัยสั่งการเป็นอิสระ ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้

สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน (2539 : 12) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1.1 การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Size and boundary) หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่น จัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะ ภายในเขตท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่น มีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล เป็นต้น

1.2 การกระจายอำนาจตามกิจการ (Functional) หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปา และการโทรศัพท์ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในลักษณะการกระจายอำนาจนั้น อาจเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นหรือโดยการแต่งตั้งจากราชการส่วนกลางก็ได้สาระสำคัญของการกระจายอำนาจอยู่ที่ว่า ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) บางประการ โดยท้องถิ่นได้รับมอบอำนาจนี้จากส่วนกลาง การกระจายอำนาจนั้นนอกจากจะเป็นการแบ่งเบาระยะของรัฐบาล โดยมอบอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกลางจะต้องดำเนินการไปให้ท้องถิ่นจัดทำแล้ว ยังเป็นการลดอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลางในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้มอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไปจัดทำด้วย

โกวิท พวงงาม (2548 : 36) ได้ให้ความหมายการกระจายอำนาจว่า หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลาง ไปให้ชุมชนที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์การปกครองส่วนกลาง

ธนสวรรค์ เจริญเมือง (2548 : 290) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจว่าเป็นระบบการบริหารการปกครอง โดยที่รัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้มีอำนาจดำเนินกิจการในอาณาเขตของตนโดยปราศจากการแทรกแซง

สรุปได้ว่าการกระจายอำนาจ หมายถึง การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น คือ การที่มอบอำนาจการปกครองบางส่วน ให้องค์กรอื่นจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง โดยมี

อิสระตามสมควรไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางเพียงแต่อยู่ในความควบคุมเท่านั้น

2. องค์ประกอบของการกระจายอำนาจ

2.1 องค์ประกอบสำคัญของการกระจายอำนาจ มี 4 ประการ คือ (สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน. 2539 : 12-13)

2.1.1 มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial person) การกระจายอำนาจการปกครองนั้น จะต้องมียุติการเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2.1.2 มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน (Autonomy) ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะหากองค์การนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้จะมีลักษณะไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเองตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ แต่ก็มีข้อสงสัยว่า อำนาจอิสระขององค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควรไม่มากจนเกินไป จนทำให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตย (Unity and Sovereignty) ของประเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ควรมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้และให้มีองค์กรที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติและบริหารกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

2.1.3 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและผู้ที่ทำหน้าที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น เฉพาะการไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่บางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองท้องถิ่นมากกว่านั้น ถึงกับสมัครเข้ารับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อให้ได้มีโอกาสเข้ามา

มีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

2.1.4 มีงบประมาณของตนเอง องค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเองรวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วยการให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหมดตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ

2.2 องค์ประกอบของการกระจายอำนาจมี 5 ประการ ดังนี้ (ประยูร กาญจนกุล. 2535 : 171)

2.2.1 มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพื่อขึ้นจากส่วนกลางหน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านี้ มีหน้าที่จัดทำงบประมาณและทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหากและไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2.2.2 มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหลายหรือบางส่วน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะผู้ปกครองท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.2.3 มีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองตามสมควร การกระจายอำนาจการปกครองนั้นกำหนดให้หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน หรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร คือ มีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการได้เองด้วยงบประมาณและหน้าที่ของตนเอง

2.2.4 มีงบประมาณเป็นของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแยกต่างหากจากส่วนกลาง โดยมีรายได้จากการเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ

2.2.5 มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เป็นของท้องถิ่นเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้น จะต้องมิเจ้าหน้าที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้ขึ้นในสังกัดกระทรวง ทบวง ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั่นเอง

จากองค์ประกอบทั้งหมดของการกระจายอำนาจตามที่กล่าวมานี้ หากองค์กรปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบครบถ้วนทุกประการ และสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากการถูกควบคุม หรือแทรกแซงจากหน่วยงานในระดับสูงกว่า ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคแล้ว ย่อมจะเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่มีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อท้องถิ่นของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับส่วนประกอบอื่น ๆ อีกด้วย

3. วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

มูลนิธิส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2545 : 110 - 111) ได้อธิบายวิสัยทัศน์การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นว่า ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544 - 2547) ของการถ่ายโอนภารกิจตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นช่วงของการปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์ การสร้างความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากรงบประมาณ และทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของภารกิจที่ถ่ายโอนจะมีทั้งการถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ และการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐ และจะมีบุคลากรจำนวนหนึ่งถ่ายโอนไปปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปีแรกสิ้นสุดลงจนถึงระยะเวลาการถ่ายโอนในปีที่ 10 (พ.ศ. 2548 - 2553) ตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นช่วงเปลี่ยนผ่าน มีการปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคประชาชนที่จะเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ มีการปรับกลไกความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับราชการบริหารส่วนภูมิภาคอย่างกลมกลืน รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น และจะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินกิจกรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส

ในช่วงเวลาหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป) ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนจะมีบทบาทในการตัดสินใจการกำกับดูแลและการตรวจสอบ ตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเองและเป็นอิสระมากขึ้น ผู้บริหารและสภาท้องถิ่นจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีวิสัยทัศน์ในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะมาเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ และกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายใต้ขอบเขตที่ชัดเจน และการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอีกอย่างหนึ่ง คือ การกระจายอำนาจบริหารงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยตรง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2523 : 4) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐหรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง เพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นหรือผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานของท้องถิ่นมีองค์การของท้องถิ่นประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดบางส่วน ทั้งนี้ มีความอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมจากรัฐบาลหาได้ไม่

ทวี พันธุวาลิฐ์ (2531 : 108) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองตนเองของชุมชนที่มีองค์การเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารงาน มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจและมีสภาของท้องถิ่นเป็นองค์กรที่สำคัญ

พรชัย เทพปัญญา และคณะ (2537 : 1) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ อำนาจหน้าที่ที่จะกำหนด และการบริหารกิจการภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดของพื้นที่ที่ว่านี้อยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศ และยังอธิบายไว้เพิ่มเติมอีกว่า

การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมืองของหน่วยย่อยทางพื้นที่ และประชากรของประเทศซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2537 : 140) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ส่วนการปกครองของประเทศหรือรัฐซึ่งมีหน้าที่สำคัญที่รับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในท้องที่หรือในขอบเขตแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยเฉพาะและเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่องดังกล่าวให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารโดยมีฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

ปรัชญา เวสารัชช์ (2538 : 424-425) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการปกครองซึ่งกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายใต้ขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ การปกครองในลักษณะนี้ถึงแม้จะเป็นอิสระ แต่ก็มีได้เป็นอิสระโดยสิ้นเชิงจากอำนาจรัฐ และมีใช่เป็นอิสระในการดำเนินการทุกประเภทในท้องถิ่นได้โดยสิ้นเชิง นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นและเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน หน่วยในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่น ผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้ามาปกครอง ผู้กำหนดเสนอแนะนโยบาย ผู้ควบคุม หรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น

ลิขิต ชีรเวดิน (2540 : 386) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้ง ผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระและได้รับอำนาจโดยอิสระ โดยความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง แต่การปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บทบาทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ มิใช่ว่าได้กลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

รอปสัน (Robson. 1953 : 574) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1951 : 101-103) นิยามว่าการปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาของท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

วิท (Wit. 1967 : 101-103) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือการกระจายอำนาจ ไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตน อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

จากคำจำกัดความ หรือความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่นข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชน ดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร พัฒนา และให้บริการแก่ประชาชน ในเขตพื้นที่ องค์การหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจและดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายใต้ท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

2. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 องค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ของการปกครองท้องถิ่นมี 7 ประการ ดังนี้ (สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน. 2539 : 15-16)

2.1.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมาย และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

2.1.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy)

2.1.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (Election) โดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political participation)

2.1.4 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะต้องมียอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

2.1.5 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตน ตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

2.1.6 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้กฎข้อบังคับทั้งปวงย่อมไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

2.1.7 หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนในส่วนรวม

2.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไทย ประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 22)

2.2.1 สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นจะเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2.2.2 พื้นที่และระดับ (Area and level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

2.2.3 การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายการเมืองเป็นสำคัญ

2.2.4 องค์การนิเทศกิจ จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎหมาย ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

2.2.5 การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองของการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

2.2.6 อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการของตนเองภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานของทางราชการ

2.2.7 งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่น ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

2.2.8 การควบคุมดูแลของรัฐบาล เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม

3. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

3.1 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นมี 5 ประการ ดังนี้ (สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน. 2539 : 16 - 17)

3.1.1 องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือ องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองโดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

3.1.2 การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองในระดับชาติโดยง่าย

3.1.3 การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง(Political maturity) กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกันตามวิธีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองในที่สุด

3.1.4 การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีการเมืองของประชาชน

ด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ชิด และเกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอ ก็จะมีผลทำให้เกิดความตึงเครียด และมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลา

3.1.5 การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่น ทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับชาติสูงขึ้น ด้วยเหตุที่ได้รับความนิยมสรรหาจากประชาชนจึงทำให้ได้รับเลือกตั้งในระดับสูงขึ้น

3.2 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นมี 6 ประการ ดังนี้ (โกวิท พวงงาม, 2543 : 25)

3.2.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาต่อมโนในระบอบประชาธิปไตย

3.2.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3.2.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน

3.2.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

3.2.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

3.2.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังนี้

โวลแมน (Wolman, 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าเป็น ความรู้สึก (Feelling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

เดวิส (Davis, 1976 : 81 ; อ้างถึงใน จักรกริช คิชยพันธ์ 2543 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมคูลย์ในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

มุลลินส์ (Mullins, 1985 : 280) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก”

สมจิตร กาหวงศ์ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

วาริธร ประวัตินงส์ (2545 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

อมร รักษาสัตย์ (2532 : 21 ; อ้างใน ชีระศักดิ์ ดาแก้ว, 2548 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการ

อย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการนั้นมีใช้สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจของประชาชน

กิติมา ปรีดีดิถก (2524 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขา ได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

สรุปได้ว่า ความความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและร่าเริง ตลอดจนการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

2. ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปความพึงพอใจมีขอบข่ายสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้ (อร่าม สัมพะวงศ์. 2541 : 13)

2.1 มิติความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

การประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล ดังนี้

2.1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งส่งผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกัน去做คนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ วูรัม (Vroom) พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

2.1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้า โดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่ในงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

2.1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

2.1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co - worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ 1) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด 2) สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

2.1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติ หน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 มิติความพึงพอใจในการรับบริการ

ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีไว้แต่ทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 69 - 80) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

3.1.1 ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ได้แก่

- 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุดตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจ หรือเป็นสิ่งกระตุ้นสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลต่อการจูงใจได้
- 3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความสำคัญในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

3.1.2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs) ได้แก่

- 1) ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง
- 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าในอนาคต และความอบอุ่นใจ
- 3) ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อน
- 4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง หรือมีชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย
- 5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self - actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการนึกอยากเป็น อยากจะได้ตามความคิดเห็นของตัวเอง แต่ไม่สามารถเสาะแสวงหาได้

อาจกล่าวได้ว่า การกระทำที่ตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลได้ และความต้องการของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองตามทฤษฎีของมาสโลว์ จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

3.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 152 ; อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 22 – 24) ได้เสนอการรายงานวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The motivation of work) ออกมาเผยแพร่ในปี ค.ศ. 1959 เพื่อเสนอทฤษฎีแรงจูงใจ คำจูน (The motivation hygiene theory) หรือบางทีเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual factor theory) เหตุผลที่ทำให้เฮิร์ซเบิร์กและคณะทำงานวิจัย และเสนอทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมาเพื่อจะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักที่ว่าองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวกและองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งสัมพันธ์กับสมมติฐานที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อ ทัศนคติในทางบวกในการปฏิบัติงานและมี

อิทธิพลต่อทัศนคติในทางลบด้วยโดยพวกเขาได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จาก 9 แห่งในเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) โดยได้ถามเกี่ยวกับวิศวกรและนักบัญชีซึ่งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเรียกว่าอะไรบ้าง ทำให้พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นหรือลดลง และได้ถามโดยให้ผู้ตอบย้อนนึกไปถึงเวลาที่มีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการปฏิบัติงานทั้งนี้เพื่อหาเหตุผลที่ว่าทำไมผู้ตอบจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น นอกจากนี้ยังได้ถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจในงานว่ามีผลในการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความเป็นอยู่หรือไม่ จากการวิเคราะห์ผลที่ได้ปรากฏว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง นั่นคือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self-Actualization or Self Realization) คือ เป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งกล่าวตรงกันหลายทฤษฎี

3.2.1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation factor) หมายถึง ตัวที่ทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ได้แก่

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Working achievement)

ความรู้สึกพอใจและปลื้มใจให้ผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การยอมรับนับถือ การได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดควบคู่กับความสำเร็จในงาน

3) ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่สนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องตรวจตราหรือควบคุมมากจนเกินไป

5) ความก้าวหน้า (Working advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

3.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่ทำให้เกิดจากภาวะการณ์ทำงาน ได้แก่

- 1) เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน
- 2) โอกาสที่จะได้รับก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลได้รับความเจริญก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Relationship with Supervisor and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจกันและกันอย่างดี
- 4) สถานะของอาชีพ (Job status) หมายถึง อาชีพนั้นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี
- 5) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 6) สภาพการทำงาน (Work condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ
- 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้มีความสุขและพอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้มีความสุขและไม่พอใจในการทำงานในที่แห่งใหม่
- 8) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงในองค์กร
- 9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค้ำจุน

มีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะพอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำงานจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยจูงใจในการประสบความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าของงานที่ทำ ซึ่งเป็นแรงจูงใจของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานให้ดีที่สุด แล้วยังมีปัจจัยจำแนกเป็นแรงจูงใจภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่ได้รับความเจริญก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพของการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองในการบังคับบัญชาในการทำงาน

3.3 ทฤษฎีสัมพันธภาพ

ฮัล และลินเชย์ (Hall and Lindzey. 1966 ; อ้างถึงใน เทวินทร์ กองพร. 2541 : 14) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ แฮร์รี สแต็ก ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

3.3.1 แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวน เห็นว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมถึงบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งมีพื้นฐานทั้ง 2 ประการนี้ ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

3.3.2 พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน กล่าวว่า การพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองความต้องการอย่างเหมาะสมยอมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากแต่ละขั้นตอนของชีวิตขาดมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นยอมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

ไพทอร์รี่ เริงกมต (2540 : 17 - 18) อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากสมดุลระหว่างสิ่งที่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการได้รับความยุติธรรม ส่วนความไม่พึงพอใจเกิดจากการไม่ได้รับความยุติธรรมจากการบริการ

จากทฤษฎีสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกถึงความประทับใจ ความอึดใจ ความชื่นชอบ การได้รับประโยชน์ จนทำให้คิดคำนึงถึงอีก จากการได้รับการตอบสนองสิ่งที่ตนเองต้องการไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใด ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 607) ได้ให้คำจำกัดความ
ของ คำว่า “บริการ” ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

รัชยา กุลาวิชโชชนันท์ (2535 : 14-15) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบ
ความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่

1.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

1.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

1.2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

1.2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

1.2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

1.2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

1.3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

1.3.1 ความสามารถในการให้บริการ

1.3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

1.3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

1.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1.4.1 ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

1.4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลาารอคอยน้อย

1.4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

1.4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

1.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

1.5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

1.5.2 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

1.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

1.6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

1.6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

1.7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

สมิต สัจฉกร (2542 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2539 : 6) ให้ความหมายของบริการว่า คือ พฤติกรรม กิจกรรม และการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น การบริการ เป็นกระบวนการหรือกระบวนการ ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีโดยมีลักษณะการบริการที่ดี มี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อ ความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมใจ

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ ขององค์การด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระตือรือร้น กระตือรือร้น ขณะบริการและ ให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

กล่าวโดยสรุป การบริการ คือ การปฏิบัติกิจกรรม และเป็นความพยายามที่จะทำ ให้เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ

การบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงานในการให้บริการ โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ

2. ความหมายของการจัดบริการ

อับราฮิม (Abrahim. 2537 : 60) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการว่า หมายถึง การวางรูปแบบและความสัมพันธ์ซึ่งนำไปสู่เป้าหมายของแผนงาน มีการมอบหมายบทบาท กำหนดอำนาจรับผิดชอบการจัดให้มีการประสานงาน กำหนดขอบเขตงาน

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542 : 16) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการ ไว้ว่า หมายถึง การจัดกิจกรรมบริการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

จากความหมายที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า การจัดบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามแนวทางนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานบริการที่วางไว้ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการตลอดทั้งปัญหาของผู้รับบริการทั้งทางร่างกาย จิตใจและสังคม โดยให้ครอบคลุมในบริการทุกๆ ด้าน

3. แนวคิดทฤษฎีการจัดบริการ

3.1 การจัดสรรทรัพยากรอย่างเป็นระบบ

แทพเพน (Tappen. 1983 : 377) กล่าวถึง การจัดบริการว่าเป็นการจัดสรรทรัพยากรอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 ความสะดวก (Facilities) ได้แก่ ความสะดวกจากการจัดแผนผัง ความสบายและความปลอดภัยของสถานที่ รวมถึงการจัดถึงสิ่งสนับสนุนของบริการ

3.1.2 การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ (Equipment) ได้แก่ ความพร้อม ความเพียงพอ ของวัสดุอุปกรณ์ การบำรุงรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ และความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3.1.3 บุคลากร (Staff) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ อัตราบุคลากรที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ

3.1.4 การเงิน (Finances) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน แหล่งที่มาของเงิน และความเพียงพอของเงิน

3.2 แนวทางการเข้าถึงการจัดบริการ

แนนซี (Nancy. 1953 : 11) การจัดบริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ แนวทางการเข้าถึงบริการมี ดังนี้

3.2.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

3.2.2 การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3.2.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.4 ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

3.2.5 การยอมรับคุณภาพบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

4. หลักของการให้บริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (สมบัติ ชัยมูล, 2550 : 35) ได้เสนอว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

4.1 หลักสำคัญของการให้บริการ

4.1.1 ผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพึงพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจกรรมใดให้บริการที่ดี ทำให้ลูกค้าพอใจก็ย่อมจะสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมาใช้บริการนั้น ๆ ต่อไปอีก หรืออาจจะแนะนำลูกค้าใหม่ให้ด้วย ซึ่งจะส่งผลให้กิจกรรมมีกำไร และประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ การบริการที่จะให้ได้ผลตรงเป้าหมายที่สุด จึงจำเป็นต้องให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นพิเศษ โดยเฉพาะเรื่องการรับรู้การบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ เพราะการรับรู้จะถ่ายทอดเป็นความรู้สึกนึกคิด และทัศนคติเกี่ยวกับการบริการได้ทั้งในแง่บวก และแง่ลบ รวมทั้งการเรียนรู้ประเภทของผู้รับบริการเพื่อจะได้ให้บริการได้อย่างถูกต้อง

4.1.2 ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมบริการทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการทั้งสิ้น ซึ่งจะปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งในลักษณะของผู้ที่อยู่เบื้องหลังการบริการ หรือผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้า โดยตรงเป็นประจำ ซึ่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริการไม่ว่าทางใด มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการพอ ๆ กับพฤติกรรมของผู้ให้บริการโดยตรง

ด้วยเหตุนี้ ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ เพราะลูกค้าจะมองเห็นภาพพจน์ของธุรกิจได้อย่างดีจากการแสดงออกของบุคลากรในองค์กรบริการนั้น

4.1.3 องค์กรบริการ เป้าหมายขององค์กรธุรกิจทุกแห่งมุ่งความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าเสมอเพื่อผลิตสินค้าและบริการให้ถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค ธุรกิจบริการก็เช่นเดียวกันจะต้องเสนอบริการที่มีผู้ซื้อหรือผู้บริโภคที่ชอบพอในบริการนั้น ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการเป็นผู้รับผิดชอบการวางแผนนโยบายบริหาร และควบคุมการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจให้อยู่รอดและทำกำไร เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ การบริหารการบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดี และสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าให้มากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ผู้บริหารในองค์กรบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ นโยบายการบริการ การบริหารการบริการ วัฒนธรรมการบริการ รูปแบบของบริการ และคุณภาพการบริการ

4.1.4 ผลิตภัณฑ์บริการ ธุรกิจบริการมีลักษณะต่าง ๆ กัน และมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการด้วยวิธีการให้บริการ หรือการปฏิบัติต่อลูกค้าแตกต่างกันไปตามนโยบายการให้บริการหรือวัตถุประสงค์ของการบริการแต่ละประเภท ผลิตภัณฑ์บริการนับเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ทั้งนี้องค์กรบริการจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์บริการที่นำเสนอลูกค้า โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ

4.1.5 สภาพแวดล้อมของการบริการ การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ลูกค้า และการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เป็นเรื่องที่มีอาจละเลยได้ เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และก่อให้เกิดการกล่าวขานเกี่ยวกับการบริการดังกล่าว

4.2 หลักการให้บริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2542 : 175) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปรานิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม หลักการบริการที่ดี ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

4.2.1 ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีใจรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

4.2.2 ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

4.2.3 ทำถูกต้อง การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4.2.4 ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่คนบางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่สร้างความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

4.2.5 ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเป็นการเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

4.3 หลักการให้บริการเชิงรุก

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

4.3.1 ยึดหลักตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามมีที่สนคคิดว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าคนมีหน้าที่ระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ คือ

1) ข้าราชการที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ จำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3) จากการทำข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือ ที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อย มีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะคลบ้นคาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็น โต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการ เป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

3.1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

3.2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้รับสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3.3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันกับตน มีสิทธิที่ควรจะได้รับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4.3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่

เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

- 1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
- 2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
- 3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย

4.3.3 การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการบริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

4.3.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำ

ต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องนั้น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

4.3.5 การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาติมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในเชิงศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอกซึ่งสำคัญที่สุดก็คือการตรวจสอบ โดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจริยธรรมทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

4.3.6 ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อตัวข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มีการติดต่อขอรับบริการ

4.3.7 ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

- 1) การให้บริการต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ
- 2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่อง

ความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น

4.4 หลักการของการบริการสาธารณะ

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397 - 400 ; อ้างถึงใน นนท์ ภัคคีพันธ์. 2547 : 15 - 16) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

4.4.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแห่งทุกมุม ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน เช่น การมีอัตราค่าเสียค่าบริการกับประชาชนทุกคน การอำนวยความสะดวกกันอย่างเสมอภาค การเอาใจใส่ให้คำแนะนำกับประชาชนอย่างเสมอภาค

4.4.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน เช่น การให้บริการตรงตามเวลา การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ การทุ่มเทเวลาอย่างเต็มที่ในการให้บริการ

4.4.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ เช่น การบริการดีเพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์โดยบริการเพียงพอ การจัดให้มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ มี โต๊ะ เก้าอี้บริการเพียงพอ

4.4.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด เช่น การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการตามลำดับ การให้บริการจนถึงที่สุดกระบวนการ

4.4.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง

การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีก
 หนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้
 ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย เช่น มีเครื่องมือที่ทันสมัย
 มากอบให้บริการ มีบริการอินเทอร์เน็ตคอยสืบค้นข้อมูล มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย

4.5 หลักการให้บริการประชาชน

หลักการให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับ
 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัย
 ต่อประชาชนด้วยศรัทธาได้กตัญญู ขอบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลัก
 การให้บริการประชาชน ดังนี้ คือ (กรมการปกครอง. 2546 : 17 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร
 จันทร์ศิริ. 2546 : 18 - 19)

4.5.1 การปฏิบัติตน

การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที
 ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดี
 เสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลัก
 สำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1) การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1) การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อน
 เวลา

1.2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.3) ไม่ผัดผ่อน

1.4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา
 ปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

2) การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

3) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับ

ผู้มารับบริการ

4) มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับ เมื่อประชาชน
 เข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

5) มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

4.5.2 การปฏิบัติงาน

1) การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

1.1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า - ออก ควรจะกว้างขวางพอควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู๋ บังประตูหรือหน้าต่าง

1.2) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

1.3) การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

1.4) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

1.5) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

1.6) ห้องน้ำสะอาด

2) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวกพร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

2.3) ควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

3) วิธีการปฏิบัติงาน

3.1) ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ดั่งนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1.1) ความรู้ ความสามารถในงาน ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

3.1.2) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงาน
ของหน่วยงานเมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยัง
ต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อสามารถตอบคำถาม
หรือให้คำแนะนำต่างๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

4) การปฏิบัติงาน

4.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้น
เราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ
เหล่านี้ไม่ใช่ กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

4.2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบ
การพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถาม
เสมือนเป็นผู้กระทำผิด

4.3) กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่หรือเป็น
เรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรมมิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้
อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชา
ตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

4.4) งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอรหว่างดำเนินการควรแจ้งให้
ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

4.5) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหาก
ข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่น
สามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

4.5.3 คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิด
ปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้ง
ท่าทางกิริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้
ชัดเจน

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องทำด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว
ถูกต้อง ให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความสุภาพอ่อนน้อม จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
สูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ค้นคว้ามีดังนี้

พงศ์เทพ สัตบุตร์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับ โครงสร้างใหม่ พบว่า อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ แตกต่างกัน

วราพรธม สันทัสนะ โสภ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขา พญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

วิเชียร ใจผาสุษ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิตในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อแยกเป็นรายด้าน ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและด้านระบบการปฏิบัติงาน ส่วนด้านสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศและอายุ สรุปได้ดังนี้

1. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวม 3 ด้าน จำแนกตามเพศพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวม 3 ด้าน จำแนกตามอายุพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วาสนา เจริญรวย (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารประชาชนของสำนักงานที่ดินในจังหวัดระยอง ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ช่วงระยะเวลาที่ไปติดต่อราชการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน ในด้านความสะดวกและประหยัด ยุติธรรม

ชาญชัย ราช โภทธร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการบริการ

3. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ และเพศ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา

4. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิง และเพศชาย ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกี่ยวกับสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใน 7 ข้อ ดังนี้

5.1 ควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารก่อนมอบให้แก่ประชาชน และควรสอบถามประชาชนว่ารายการในเอกสารถูกต้องหรือไม่

5.2 ควรให้มีหนังสือแจ้งเกี่ยวกับกฎหมายไปให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

5.3 ควรจะติดพัดลมเพิ่มหรือเครื่องปรับอากาศ เพราะว่าอากาศในห้องทะเบียนค่อนข้างร้อน

5.4 เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญ คล่องแคล่ว ว่องไว ในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ

5.5 มีความเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน ไม่เล็กลงกว่ายากดีมีเงิน

5.6 ควรจะเริ่มทำงานตั้งแต่เช้าหรือตามเวลาราชการ เน้นในเรื่องเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลามาทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน

5.7 ควรจะมีการมอบรางวัลให้กับเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีอธยาศัยไมตรี ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาคของการบริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง และควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่า ควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งขึ้น ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการมารับบริการและควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการ ในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อ ด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

วารสารณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพ้นทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพ้นทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวงอำเภอโพ้นทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่น มีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง
3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพ้นทอง จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่า ประชาชนรับบริการจากการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพ้นทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้น และมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอด

24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียง จัดให้มีผู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม และมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

ศิริชัย สิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามมากที่สุดคือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มบริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาเก็บขยะเป็นตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมากต้องใช้น้ำฉีดล้าง

ศรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3. ข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

3.1 ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิมรวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน

3.2 การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน

3.3 ควรจัดให้มีส้วมสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย

3.4 ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เช่น สถานที่เดิน แอโรบิก สนามเปตอง สนามบึงปอง สนามตระกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งการจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่างๆ มากกว่านี้

3.5 จัดให้มีท่อระบายน้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนสายต่างๆ จนครบ และควรมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหลได้อย่างสะดวก เพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง ในการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ

จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และด้านอาคารสถานที่ ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบการบริการ และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26 - 35 ปี 36 - 45 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ เพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเพิ่มเติม และจัดลำดับคิวก่อน - หลังในการให้บริการ

รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ได้แก่ ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันระหว่างข้าราชการและประชาชน ไม่ควรลิดคิวให้กับญาติหรือคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ กระตือรือร้นสนใจผู้มาใช้บริการ ชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ และติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการ

แถทรียา เชนบุรีรัมย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ 1) การบริการด้านขอเลขหมายประจำบ้าน / รับแจ้งรื้อถอนบ้าน ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถาม และตรวจสอบหลักฐาน มีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน - หลัง และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเอกสารที่จะต้องนำมาเพื่อประกอบการขอเลขหมายประจำบ้าน แจ้งรื้อถอนบ้าน รวมทั้งควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการผู้ให้บริการ 2) การบริการรับแจ้งย้ายปลายทาง ควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละงานบริการให้ชัดเจน ตรวจสอบความถูกต้อง ให้บริการที่เร็วกว่านี้ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง 3) การบริการรับแจ้งเกิด - ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน และใช้ภาษาราชการในการติดต่อสื่อสารกับผู้มา

ให้บริการ 4) การบริการแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออก ขณะให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่นนอกเหนือเรื่องงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ 5) การบริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ไม่ควรเรียกเก็บค่าธรรมเนียม (10 บาท) ในการตรวจคัด / รับรองรายการทะเบียนราษฎรในแต่ละครั้ง 6) การบริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน เพราะจะได้ไม่เสียเวลาแก่ใจ 7) การบริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน / รับแจ้งบัตรหมดอายุ ควรมีบัตรคิวและบริการให้ดีกว่านี้ ไม่ควรเสียค่าปรับในการทำบัตรล่าช้า

อรรถเนตร ศรีหาวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลกและการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษางานวิจัยภายในประเทศ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการนั้นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความสะดวกสบายที่ได้รับบริการ การมีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ความเสมอภาคเท่าเทียมกันของการรับบริการ ความรวดเร็วทันใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานด้านบริการ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman. 1975 : 113 – 121 ; อ้างถึงใน ศิรินารถ บัวสอน. 2548 : 81) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่าการให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงานที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine คือ day – to - day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรก คือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

3. ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นเรื่องขอสวัสดิการ นันทนาการ หรือค่านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากภาครัฐบาลจะมีน้อยกว่าที่ได้รับบริการสาธารณะจากภาคเอกชน โดยมองว่าการให้บริการภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการรับบริการจากภาคเอกชน ทั้งด้านระบบการให้บริการ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ควรจะมีการปรับปรุงรูปแบบการบริการที่เป็นมาตรฐานและพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานในด้านการบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

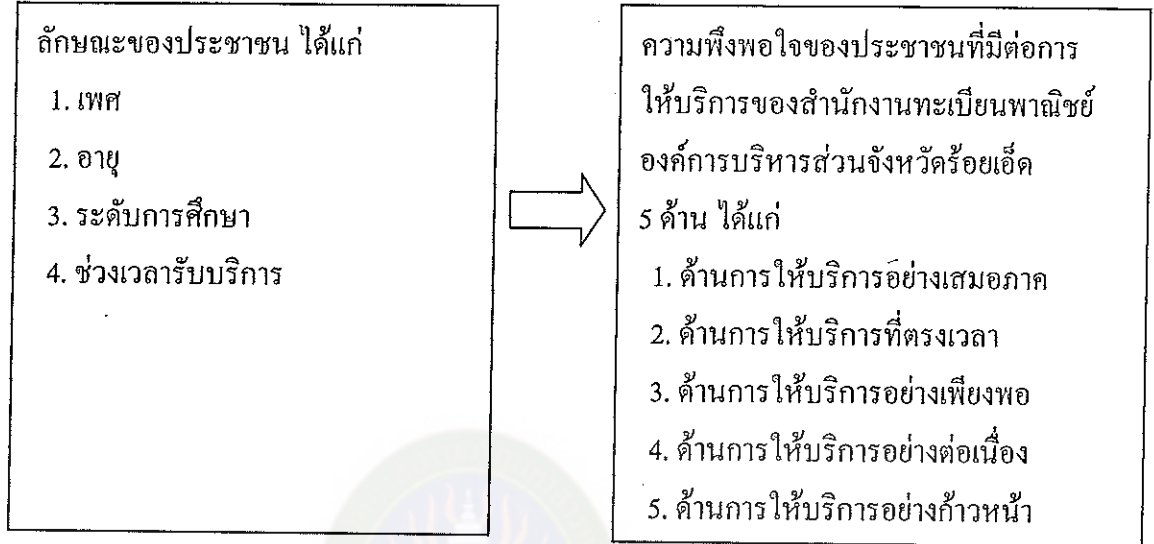
การวิจัยครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ตามแนวคิดของจอห์น ดี มิลเลท ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

แสดงได้ดังแผนภูมิที่ 2

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย