

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
5. องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม
6. สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอีกอย่างหนึ่ง คือ การกระจายอำนาจบริหารงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยตรง ซึ่งได้มีนักวิชาการและนักปกครองที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้ คำนึงความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้ ดังนี้

อุทัย หิรัญโต นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหาร งาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (อุทัย หิรัญโต. 2523 : 2)

ทวี พันธุวาติฎฐ์ (2531 : 108) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองตนเองของชุมชนที่มีองค์การเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารงาน มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจและมีสภาท้องถิ่นเป็นองค์กรสำคัญ

สมพงษ์ เกษมสิน (2537 : 140) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ส่วนการปกครองของประเทศหรือรัฐ ซึ่งมีหน้าที่สำคัญที่รับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในท้องถิ่นหรือในขอบเขตแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยเฉพาะและเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่องดังกล่าวให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร โดยมีฐานะรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

ลิขิต ธีรเวคิน (2540 : 386) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้ง ผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระและได้รับอำนาจโดยอิสระ โดยความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง แต่การปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ มิใช่ว่าได้กลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

ยุทธศาสตร์ กระพีสัตย์ (2551 : 40) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร พัฒนา และให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีอำนาจในการกำหนดนโยบายตัดสินใจและดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายใต้ท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway. 1951 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson. 1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์การที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

เดเนียล วิท (1967 : 101-103) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อ

เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชน ในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

แฮริส จี. มอนตากู (Haris G. Montagu. 1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

กล่าวโดยสรุป การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยรัฐจัดตั้งขึ้นในรูปแบบการกระจายอำนาจปกครองให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นรับไปบริหาร พัฒนาและบริการประชาชนในเขตพื้นที่ของตนเอง ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐ

2. องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีนักวิชาการและนักปกครองหลายท่าน ได้แบ่งองค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22) องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่นของไทย ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นจะเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การ

อาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า องค์การปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรจะมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็มีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายการเมืองเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎหมาย ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตาม โยนายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองของการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการของตนเองภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานของทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐบาล เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม

สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน (2539 : 15-16) องค์ประกอบที่สำคัญ ของการปกครองท้องถิ่น มี 7 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

2. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy)

3. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (Election) โดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political participation)

4. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

5. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตน ตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

6. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎหมาย ข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้กฎ ข้อบังคับ ที่ล่วงยอมไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

7. หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนในส่วนรวม

3. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน (2539 : 16-17) ได้ให้ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 5 ประการ ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองโดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

2. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองในระดับชาติโดยง่าย

3. การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง (political maturity) กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหารการเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกันตามวิธีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองในที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรม ตรงกับภาษาอังกฤษ คือ Satisfaction นักวิชาการให้คำจำกัดความ หรือความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

หลุยส์ จาปาเทศ (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสพการณ์ของคนหนึ่ง ๆ สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

สมจิตร กาหาวงศ์ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

มณี โพธิ์เสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

วาริทร ประวัตติวงศ์ (2545 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการ ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการและรู้สึกดังกล่าวกว่าจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

ไพโรจน์ พานิชกุล (2548 : 18) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะ

สนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

บุทศาสตร์ กระพีลัศย์ (2551 : 45) ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกและเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ และร่าเริง ตลอดจนการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

วรูม (Vroom 1967 ; อ้างถึงใน มานะ อินพิทักษ์. 2539 : 14) กล่าวว่า ทักษคติและความพึงพอใจ สามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความพอใจตามลำดับ

เชลลีย์ (Shelly ; อ้างถึงใน เกศจรภรณ์ สัตยาชัย. 2546 : 19) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการอย่างครบถ้วน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและมีความสุขที่เกิดจากความสมดุลระหว่างสิ่งที่ต้องการหรือความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง หรือสิ่งที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการที่คาดหวังไว้

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ (Maslow, Heirarchy of Needs)

มาสโลว์ เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการมีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุด ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 51)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็น

ความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่นในปัจจุบันและอนาคต

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) ต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูง เช่น ต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิตอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคนเป็นความต้องการเกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

2.2 ทฤษฎีต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนด์ (อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 54) เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นความต้องการผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ไขได้ดีขึ้น

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธภาพที่อบอุ่น

3. ความต้องการอำนาจ เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่นให้ผู้อื่นให้โทษแก่ผู้อื่น

กล่าวโดยสรุป ความต้องการประกอบด้วย ความต้องการภายนอกหรือความต้องการทางกาย และความต้องการภายในหรือความต้องการทางใจ บุคคลมีความต้องการทางกายและทางจิตใจไม่มีที่สิ้นสุด หากได้รับการตอบสนองด้านการบริการจะเกิดความพึงพอใจซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละด้าน

3. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

เกศรารักษ์ สัตยาชัย (2546 : 10) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติและความพึงพอใจมี ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก้าว รั้งเกียด

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือ ไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือ ทิศทางลบ (Negative Direction) หรือ ไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non-reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก

ชูวงษ์ ฉายะบุตร (2546 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาการรอรับบริการ การลดขั้นตอนให้ง่าย ใช้เวลาน้อย และการจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว

3. ความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้างและมีป้ายบอกงานที่ชัดเจน

4. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. ความสะดวกด้านอาคารสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม

6. วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องมีความกระตือรือร้น

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของผู้รับบริการซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ด้านความคิดเป็นการรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ของบุคคลว่าถูกหรือผิด และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมาพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่า หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ สถานที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไป ตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว

มิลเล็ท (Jones D. Millet, 1954 : 397-400 อ้างอิงใน ยุทธศาสตร์ กระพีร์สัตย์, 2551 : 60-61) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่า คนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแห่งทุกมุม ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน เช่น การมีอัตราค่าดีกับประชาชนทุกคน การอำนวยความสะดวกกันอย่างเสมอภาค การเอาใจใส่ให้คำแนะนำกันประชาชนอย่างเสมอภาค

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน เช่น การให้ บริการตรงตามเวลา การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ การทุ่มเทเวลาอย่างเต็มที่ในการให้ บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ เช่น การบริการดี เพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์คอยบริการเพียงพอ การจัดให้มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ มี โต๊ะ เก้าอี้ บริการเพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด เช่น การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการตามลำดับ การให้บริการจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น การนำ เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย มีเครื่องมือที่ทันสมัยมาคอยให้บริการ มีบริการอินเทอร์เน็ต คอยสืบค้นข้อมูล มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากความสะดวกของอาคารสถานที่ จากเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ จากวิธีการบริการ จากความสะดวกสบาย จากระยะเวลาการดำเนินการ จากการช่วยแก้ปัญหา ให้ผู้รับบริการ จากการให้บริการตามเวลาที่กำหนด จากการบริการอย่างเสมอภาค และจาก การให้บริการที่มีความต่อเนื่อง ตลอดจนมีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย

5. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 62-65) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการ ไปรับบริการทุกครั้งเมื่อ ไปรับบริการ ประสพกับสถานการณ์จริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมา เป็นระดับความพึงพอใจ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ ของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2537 : 34) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่ามีหลักการ ดังนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

การพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

กุลทลี เวชสาร (2540 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคต่อการบริการของธุรกิจ โดยส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งการให้ บริการนั้นเป็นไปตามหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคจากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ เป็นไปตามหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค จนผู้บริโภคเกิดการพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดี

อรุณทิพย์ วรชีวัน (2545 : 11) กล่าวไว้ว่าการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและ ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรีเยียมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) กล่าวว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที โดยมีลักษณะการบริการที่ดี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ ต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manmer : การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อน โยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 106) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (excellent service) สร้างความพึงพอใจและตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุดในการรับบริการ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรัก รักดีต่อธุรกิจ (Customer loyalty)

ยุทธพรธ วรรณวณิชย์ (2548 : 178-179) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการอาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความพอใจของลูกค้าเป็นเพียงช่วงสั้น ๆ แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

สมิต สัตถุกร (2550 : 94-95) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่า เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อค่านึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับ บริการมาเป็นข้อกำหนดใน

การบริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ เพียงใด แต่ถ้าผู้บริการไม่ไว้ใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ “คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็น ได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันตามกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเรานั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

กล่าวโดยสรุป การบริการ คือ กระบวนการที่จับต้องไม่ได้ และเสื่อมสลายได้ง่ายโดยผู้ให้บริการจะส่งมอบกิจกรรมการบริการไปยังผู้รับบริการในทันที

2. หลักการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2542 : 55) การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดี ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมี ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุลลึงจบ ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้อง เป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับ บริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษ แก่คนบางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียง คนเดียว แต่สร้างความไม่พอใจให้แก่คนอื่นเป็นจำนวนมาก เราอาจพอได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็ จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการเกิด ความประทับใจและชื่นใจในการให้บริการ

กล่าวโดยสรุป การให้บริการที่ดีต้องทำด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และบริการอย่างเท่าเทียมกัน

3. หลักการให้บริการประชาชน

หลักการให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มา ติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้ (กรมการปกครอง. 2546 : 17 ; อ้างอิงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 18-19)

3.1 การปฏิบัติตน

การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่น่าประทับใจ แก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

3.1.1 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา
- 2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- 3) ไม่ผิคนัด

4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

3.1.2 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

3.1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์

3.1.4 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับ เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

3.1.5 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

3.2 การปฏิบัติงาน

3.2.1 การจัดสำนักงาน ควรดำเนินการ ดังนี้

1) งานบริการประชาชนควรจัดไว้ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

2) การจัด โต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

3) การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

4) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม

5) สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

6) ห้องน้ำสะอาด

3.2.2 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

1) อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวกพร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

3) ควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาและดินสอ

3.2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

1) ศึกษาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทาง

ราชการจะบกร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1) ความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

1.2) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและ โครงสร้างการทำงานของหน่วยงานเมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มารอดูติดต่องานได้

3.2.4 การปฏิบัติงาน

1) ข้าราชการต้องเตือนตนเองอยู่เสมอว่างานที่ได้รับมอบหมายอยู่นั้น เราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำการ

3) กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่หรือเป็นเรื่องไม่เคยปฏิบัติมาก่อนและกระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

4) งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอรระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

5) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

3.2.5 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

3.3 คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการประชาชน ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตนดี กล่าวคือ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนโยน ถูกต้อง รวดเร็ว ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

4. หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อ ดังนี้ (กุลธนะ ธนาพงศธร. 2540 : 46-47)

1. มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งให้สายตรวจไปยังที่เกิดเหตุหรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือภายในเวลา 15 นาที การแจ้งผลการพิจารณาของกำหนดเพื่อรักษาความสงบภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับจะแจ้งชื่อให้ทราบในทุกครั้ง จะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ จะให้รอคอยเพื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า เป็นต้น

2. กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะที่ดำเนินการให้บริการและติดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการและผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เป็นต้น

3. ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม ตัวอย่าง เช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้จุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนใช้

บริการ ในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชน จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นและจัดประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือแก้ปัญหาต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

4. ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิด โอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกให้บริการ ได้หลายวิธีการ หรือ/และสถานที่ และเปิด โอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมอย่างยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์โดยไม่ได้เรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคนอยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียว จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

5. ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนผู้รับบริการ เช่น ประชาชนจะได้รับ บริการอย่างสุภาพและได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี มีการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็ว และประทับใจเสมอ เป็นต้น

6. ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยควรมีอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียน ได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการ ได้ตามคำขอ หรือไม่สามารถบริการ ได้ตามระยะที่ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

7. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

8. สถานที่และสิ่งแวดลอม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดลอมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริง และความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางเพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้นตลอดเวลา กรณีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดลอม หรือภูมิทัศน์ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ตลอดเวลา เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชน ผู้ให้บริการต้องบริการประชาชนให้ได้มาตรฐาน ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ความสุภาพ อ่อนน้อม รวดเร็ว ถูกต้อง ให้บริการอย่างเท่าเทียม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือเรียกชื่อย่อว่า อบจ. เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยรูปแบบหนึ่ง ที่มีความเป็นมาและมีวิวัฒนาการที่ยาวนาน ตามลำดับ ดังนี้

พ.ศ. 2479 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยงานบริหารส่วนภูมิภาค โดยอำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมการจังหวัด ซึ่งมีข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นประธาน และในปีเดียวกันได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เพื่อให้มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด โดยฐานะของสภาจังหวัดยังมิได้เป็นนิติบุคคลที่แตกต่างหากจากราชการส่วนภูมิภาค

พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 โดยมีประสงค์เพื่อแยกกฎหมายสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่สภาจังหวัดยังมีลักษณะคงเดิม กล่าวคือทำหน้าที่ที่ปรึกษา ของกรมการจังหวัด

พ.ศ. 2485 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบ

บริหารราชการในจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ทำให้อำนาจของกรมการจังหวัดเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น โดยผลของกฎหมายฉบับนี้ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

พ.ศ. 2498 ได้มีความพยายามในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีแนวความคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ตนเองมากขึ้น ทำให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” (อบจ.) ขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ในสมัยจอมพล ป. พิบูลย์สงคราม กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและแยกออกจากจังหวัด ซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค มีโครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในตอนนั้นกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัดภายในเขตจังหวัดซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาล สุขาภิบาล และหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น

พ.ศ. 2540 ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาใช้บังคับแทนพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 การมีพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 เกิดจากแรงกดดันการรวมตัวของสหพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดทั่วประเทศและผลกระทบจากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้มีปัญหาพื้นที่ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดทับซ้อนกับองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น นอกจากนี้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้แยกข้าราชการส่วนภูมิภาคออกจากฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (เดิมผู้ว่าราชการจังหวัดดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด) มาให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้คัดเลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 มาตรา 9 กำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมาตรา 35 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ต่อมาพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552

มาตรา 35/2 กำหนด ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันเลือกตั้งและระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ สี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง

2. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 ประกอบด้วย

2.1 สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 30 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน จำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนั้น ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

2.1.1 จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 24 คน

2.1.2 จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 30 คน

2.1.3 จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 36 คน

2.1.4 จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 42 คน

2.1.5 จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 48 คน

2.2 นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ได้มาจากการเลือกตั้งหรือบุคคลภายนอก เข้าดำรงตำแหน่งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 2 คน ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

2.2.1 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 4 คน

2.2.2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 คน หรือ 42 คน มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 3 คน

2.2.3 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 คน หรือ 30 คน มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 2 คน

2.3 ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ถูกจ้างประจำและพนักงานจ้างของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด รับเงินเดือนและค่าจ้างจากงบประมาณขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด มีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาและมีรองปลัดองค์การ บริหารส่วนจังหวัดกับปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชารองจาก นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไข เพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2552)

3. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.1 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 มาตรา 45 ดังนี้

- 3.1.1 ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- 3.1.2 จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำ แผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 3.1.3 สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 3.1.4 ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและ ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 3.1.5 แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการ ส่วนท้องถิ่น
- 3.1.6 อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ ส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะในเขตสภาตำบล
- 3.1.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3.1.8 ทวี บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม อันดีของท้องถิ่น
- 3.1.9 จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่ อยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ร่วมกัน ดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดทำตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- 3.1.10 จัดทำกิจการอื่นๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจ หน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นนอกเขตจังหวัดได้ เมื่อ

ได้รับความยินยอมจากองค์กรนั้น ๆ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคที่มอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง (พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2552)

3.2 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 ดังนี้

3.2.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

3.2.2 การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

3.2.3 การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

3.2.4 การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

3.2.5 การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.2.6 การจัดการศึกษา

3.2.7 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

3.2.8 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

3.2.9 การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

3.2.10 การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

3.2.11 การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

3.2.12 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

3.2.13 การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

3.2.14 การส่งเสริมการท่องเที่ยว

3.2.15 การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

3.2.16 การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ ที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

3.2.17 การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

3.2.18 การส่งเสริมการศึกษา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

3.2.19 การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและ

ควบคุมโรคติดต่อ

2.2.20 การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

3.2.21 การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

3.2.22 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2.23 การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

3.2.24 จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกัน
ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3.2.25 สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อื่นในการพัฒนาท้องถิ่นอื่น

3.2.26 การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

3.2.27 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา
และผู้ด้อยโอกาส

3.2.28 จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมาย
อื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.2.29 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่
คณะกรรมการประกาศกำหนด

4. รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีรายได้จากภาษีที่รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บเองแล้ว
จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และ
ล้อเลื่อน ภาษีธุรกิจเฉพาะ และรายได้จากเงินอุดหนุนของรัฐบาล นอกจากนี้ องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดยังมีอำนาจออกข้อบัญญัติเพื่อเก็บรายได้เป็นของตนเอง เช่น ภาษีบำรุงองค์การ
บริหารส่วนจังหวัด เก็บจากสถานค้าปลีกน้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซล และน้ำมันที่คล้ายกัน และ
ก๊าซปิโตรเลียม ในอัตราลิตรละไม่เกินสี่จุดสี่ห้าสตางค์ ยาสูบไม่เกินมวนละสี่จุดสี่ห้าสตางค์
ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดเก็บจากผู้พักในโรงแรม ในอัตราร้อยละ 2 ของ
ค่าเช่าที่พัก ตลอดจนค่าธรรมเนียมใด ๆ จากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดให้มีขึ้นตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

กองราชการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม แบ่งตามพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2544 และประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดนครพนม เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2545 องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จึงได้ประกาศกำหนดกองราชการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีความจำเป็นในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมภายใต้กฎหมายกำหนด ประกอบด้วย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม. 2552)

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือ

1.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ/สารบรรณกลางของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม งานธุรการ/สารบรรณ ภายในสำนักปลัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด งานเลขานุการผู้บริหาร งานกำกับดูแลและบำรุงรักษาอาคาร/สถานที่ราชการ งานประสานงานภายในและหน่วยงานอื่น งานประชาสัมพันธ์ งานรัฐพิธี ราชพิธีและพิธีการต่าง ๆ งานประกันสังคม งานประชาสัมพันธ์กิจการองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานงบประมาณภายใน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานพัสดุภายในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานอนุญาตและรักษาความปลอดภัยของสถานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด งานอื่น ๆ ที่ไม่มี ส่วนราชการใดรับผิดชอบ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

1.2 ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบงานจัดทำแผนอัตรากำลัง บุคลากร งานสรรหาข้าราชการ/พนักงานจ้าง งานบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการ/พนักงานจ้าง งาน โอนย้าย/รับโอนข้าราชการและลูกจ้างประจำ งานเลื่อนระดับข้าราชการ งานย้ายเปลี่ยนสายงาน ข้าราชการ งานให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำช่วยราชการ งานขอลาออกจากราชการ งานแต่งตั้ง ข้าราชการเป็นผู้รักษาราชการแทน งานประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ข้าราชการ/ลูกจ้าง ประจำ/พนักงานจ้าง งานเลื่อนขึ้นเงินเดือนข้าราชการและเพิ่มค่าจ้างลูกจ้าง

ประจำ งานอบรมสัมมนาข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง งานทะเบียนประวัติ
ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้าง งานเลขานุการคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วน
จังหวัด งานขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์สำหรับข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ งานควบคุมการลาของ
ข้าราชการและลูกจ้าง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

1.3 ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ มีหน้าที่รับผิดชอบงานรับและพิจารณา
เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน งานดำเนินการทางวินัยข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง
งานดำเนินการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ งานคดีปกครอง งานคดี
แพ่ง-คดีอาญา งานให้คำปรึกษาและความเห็นข้อกฎหมาย งานประสานดำเนินคดีผู้หลบเลี่ยง
ภาษีและค่าธรรมเนียม งานปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
งานตรวจสอบร่างนิติกรรมสัญญาก่อนลงนามในสัญญาเวียนสัญญาที่มีกฎหมายระเบียบ
ข้อบังคับกำหนด งานเป็นพยานในกรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็น โจทก์หรือจำเลย
งานกิจการพาณิชย์ งานตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ไม่ใช่ข้อบัญญัติงบประมาณ
รายจ่าย งานจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง งานขอใช้ที่ราชพัสดุ งานจัดทำประ โยชน์ในทรัพย์สิน
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม งานทะเบียนพาณิชย์ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่
ได้รับมอบหมาย

2. กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ

2.1 ฝ่ายการประชุม มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานการประชุมสภาองค์การ
บริหารส่วนจังหวัด การจัดทำระเบียบวาระการประชุม รายงานการประชุมสภาองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัด งานการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งาน
กฎหมายและระเบียบข้อบังคับการประชุม และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ ได้รับมอบหมาย

2.2 ฝ่ายกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบงาน
ติดตามผลปฏิบัติตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานระเบียบและทะเบียนประวัติ
ตลอดจนสิทธิสวัสดิการของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเลขานุการสภาองค์การ
บริหารส่วนจังหวัด งานเลขานุการประธานสภาและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด
งานส่งเสริมและพัฒนาสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่
ได้รับมอบหมาย

2.3 ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีหน้าที่ความรับผิดชอบงาน
เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการ

ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น งานประชาสัมพันธ์กิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3. กองแผนและงบประมาณ

กองแผนและงบประมาณ ประกอบด้วย 4 ฝ่าย คือ

3.1 ฝ่ายนโยบายและแผนงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา งานจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานแก้ไขเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับงานแผนฯ งานประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง งานประสานการจัดทำแผน พัฒนาจังหวัด งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3.2 ฝ่ายงบประมาณและพัฒนารายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย งานการโอนเงินงบประมาณ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณ งานโครงการเงินอุดหนุนทุกประเภท งานพัสดุของกองแผนและงบประมาณ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3.3 ฝ่ายสาธารณูปโภค สาธารณูปการและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบ งานวางแผนสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ งานจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานจัดการระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานธุรการภายในกองแผนและงบประมาณ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3.4 ฝ่ายพัฒนาสังคมและการท่องเที่ยว มีหน้าที่รับผิดชอบงานเสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรมของสังคม งานสังคมสงเคราะห์และประชาสงเคราะห์ งานป้องกันบำบัดควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานจัดตั้งสถานพยาบาล งานพัฒนาคุณภาพชีวิตและสวัสดิการ ประชาชน งานส่งเสริมสนับสนุนและจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว งานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการท่องเที่ยว และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

4. กองคลัง

กองคลัง ประกอบด้วย 4 ฝ่าย คือ

4.1 ฝ่ายการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานเบิกจ่าย รับ นำส่ง เก็บรักษาเงินและเอกสารแทนการเงิน งานตรวจสอบใบสำคัญฎีกา งานเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และเงินอื่น ๆ งานเบิกจ่ายการขอรับเงินบำเหน็จบำนาญ งานการจัดสรรเงินต่าง ๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณ งานจัดทำงบทดลองประจำเดือนประจำปี และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

4.2 ฝ่ายบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานจัดทำฐานะทางการเงิน งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้รายจ่ายทุกประเภท งานตรวจสอบบัญชี งานวิชาการด้านการเงินการบัญชีและการพัสดุ งานช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการแก่หน่วยงานท้องถิ่น อื่น และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4.3 ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ งานทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ทรัพย์สิน งานซ่อมแซมบำรุงรักษาพัสดุ งานควบคุมตรวจสอบการรับ-จ่ายพัสดุ งานจำหน่ายพัสดุ-ครุภัณฑ์ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4.4 ฝ่ายเร่งรัดจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานพัฒนารายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานจัดทำแผนพัฒนารายได้ งานรวบรวมข้อมูลสถานประกอบการ งานตรวจสอบการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

5. กองช่าง ประกอบด้วย 5 ฝ่าย คือ

กองช่าง ประกอบด้วย 5 ฝ่าย คือ

5.1 ฝ่ายสำรวจและออกแบบ มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานสำรวจโครงการตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด/โครงการเงินอุดหนุน งานเขียนแบบโครงการ งานประมาณราคา งานทะเบียนประวัติสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานควบคุมการก่อสร้างโครงการ ตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

5.2 ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมบำรุง มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานแผนการปฏิบัติงานประจำปี งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมแซมอาคาร สะพาน แหล่งน้ำ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

5.3 ฝ่ายเครื่องจักรกล มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกลประจำปี งานรวบรวมประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักร งานแผนงานและการควบคุมการบำรุงรักษาซ่อมแซมเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานแผนงานควบคุมเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านวิชาการด้านเทคนิคและเครื่องจักรกลแก่หน่วยงานท้องถิ่นอื่น และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

5.4 ฝ่ายวิชาการและวิเคราะห์โครงสร้าง มีหน้าที่รับผิดชอบงานวิศวกรรม งานออกแบบตรวจสอบแบบแปลนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม งานให้คำปรึกษาด้านช่าง งานวิเคราะห์จัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานกำหนดรายละเอียดประกอบแบบทางด้านวิศวกรรม โยธา งานบริหารทั่วไปของกองช่าง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

5.5 ฝ่ายบรรเทาสาธารณภัยและสิ่งแวดลอม มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานแผนงานและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณูปโภคและสิ่งแวดลอม งานป้องกันและระงับอัคคีภัยที่ต้องใช้ความรู้ทางเทคนิค งานป้องกันแก้ไขปัญหามลพิษธรรมชาติและงานสาธารณภัยอื่น ๆ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

6. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

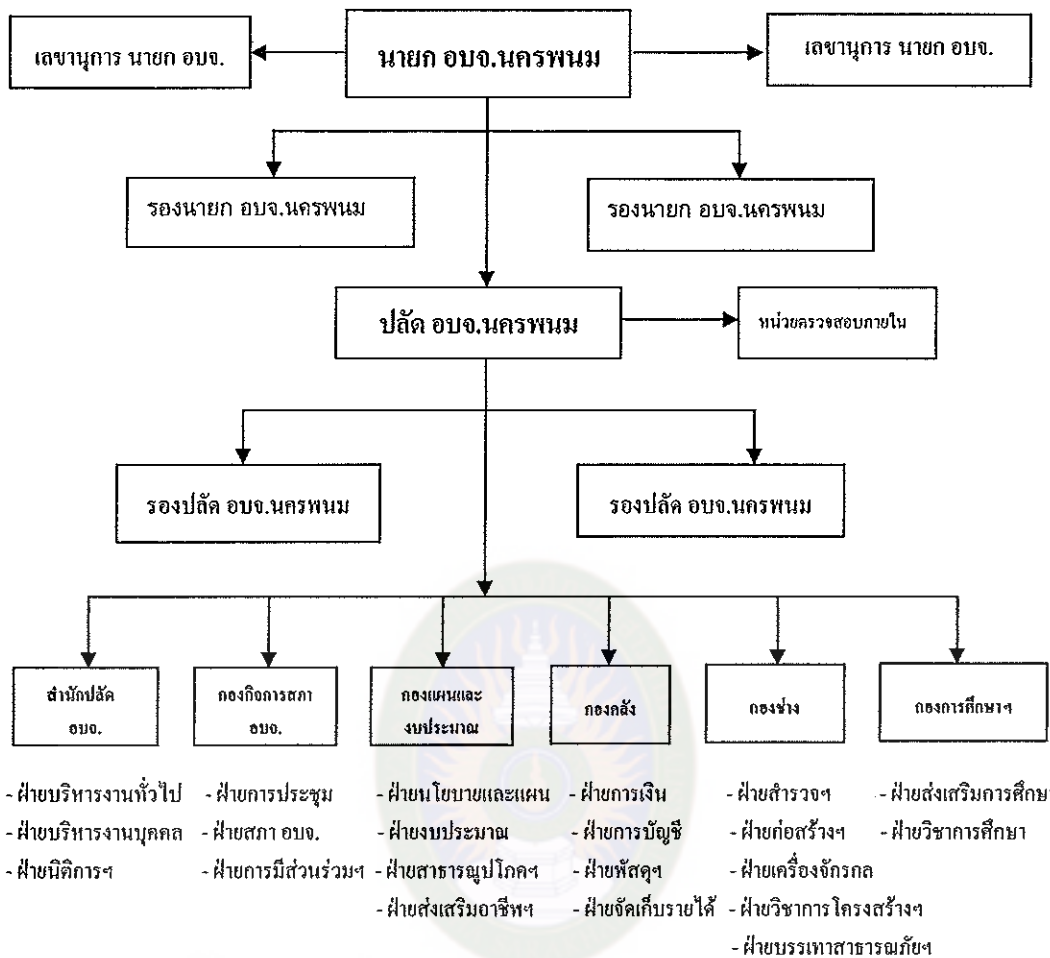
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

6.1 ฝ่ายบริหารการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานแผนงานและวิชาการ งานการศึกษาพิเศษ งานนิเทศและประกันคุณภาพการศึกษา และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

6.2 ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานการศึกษานอกระบบและส่งเสริมอาชีพ งานกิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน งานห้องสมุดประชาชน งานประเพณีศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม งานบริหารทั่วไป และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

7. หน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะต่ำกว่ากอง มีหน้าที่รับผิดชอบงานการตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุ และการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการหาประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย



- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- ฝ่ายบริหารงานบุคคล
- ฝ่ายนิติการฯ
- ฝ่ายการประชุม
- ฝ่ายสภา อบจ.
- ฝ่ายการมีส่วนร่วมฯ
- ฝ่ายนโยบายและแผน
- ฝ่ายงบประมาณ
- ฝ่ายสาธารณูปโภคฯ
- ฝ่ายส่งเสริมอาชีพฯ
- ฝ่ายการเงิน
- ฝ่ายการบัญชี
- ฝ่ายพัสดุฯ
- ฝ่ายจัดเก็บรายได้
- ฝ่ายสำรวจฯ
- ฝ่ายก่อสร้างฯ
- ฝ่ายเครื่องจักรกล
- ฝ่ายวิชาการ โครงสร้างฯ
- ฝ่ายบรรเทาสาธารณภัยฯ
- ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา
- ฝ่ายวิชาการศึกษา

แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม
 ที่มา : แผนอัตราค่าจ้าง 3 ปี พ.ศ. 2552-2554 องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม. 2553

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

1. ความเป็นมา

ในอดีต การค้าขายเป็นไปโดยเสรี ใครใคร่ค้าสิ่งใดก็ได้ค้า หรือซื้อขายได้เลย โดยไม่มีการวางกฎที่แน่นอนขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ซื้อและผู้ขาย ทำให้การค้ามีความเฟื่องฟู มีการเอาัดเอาเปรียบกันเกิดขึ้น จนต้องออกพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 มาควบคุมและจัดระเบียบการค้าขาย การประกอบพาณิชย์กิจต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม พร้อมกำหนดพาณิชย์กิจที่สามารถจดทะเบียนได้ และพาณิชย์กิจที่ไม่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติ ทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งงานทะเบียนพาณิชย์ดังกล่าวเดิมอยู่ใน

ความรับผิดชอบของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยมอบหมายให้อำเภอต่าง ๆ มีอำนาจในการจดทะเบียนพาณิชย์ให้ประชาชนที่ต้องการ ประกอบพาณิชย์กิจในเขตอำเภอของตนเอง ต่อมาเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 คณะกรรมการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดถ่ายโอน ภารกิจงานทะเบียนพาณิชย์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ให้องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดทั่วประเทศเพื่อนำไปปฏิบัติให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมได้ประกาศจัดตั้งสำนักงานทะเบียน พณิชย์ขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนที่ประกอบพาณิชย์กิจหรือที่มีสถานที่ตั้งร้านค้าอยู่ในพื้นที่ จังหวัดนครพนม รวม 12 อำเภอ คือ อำเภอเมืองนครพนม ท่าอุเทน นาหว้า โพนสวรรค์ ศรีสงคราม บ้านแพง นาทม ขาดูนม เรณูนคร นาแก ปลาปาก และวังยาง ตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม 2546 ขณะนั้นสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ใน ความรับผิดชอบของฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง ต่อมานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครพนมได้มอบ หมายให้สำนักงานงานทะเบียนพาณิชย์ อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายนิติการ และการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2549 เป็นต้นมา

ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 และแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศกระทรวง พณิชย์ เรื่อง ให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 6-7) พ.ศ. 2546 (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2547 และ (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2549 กำหนดให้กิจการดังต่อไปนี้เป็นพาณิชย์กิจ

1. การทำโรงสีข้าว และการทำโรงเลื่อยที่ใช้เครื่องจักร
2. การขายสินค้าไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียวหรือหลายอย่างก็ตาม คิดรวมทั้งสิ้น ในวันหนึ่งวันใด ขายได้เป็นเงินตั้งแต่ 20 บาทขึ้นไป หรือมีสินค้านั้นดั่งกล่าวไว้เพื่อขาย มีค่ารวมทั้งสิ้นเป็นเงินตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไป
3. การเป็นนายหน้า หรือตัวแทนค้าต่าง ซึ่งทำการเกี่ยวกับสินค้าไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียวหรือหลายอย่างก็ตาม และสินค้านั้นมีค่ารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงินตั้งแต่ 20 บาทขึ้นไป
4. การประกอบหัตถกรรมหรือการอุตสาหกรรม ไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียวหรือ หลายอย่างก็ตาม และขายสินค้าที่ผลิตได้มีค่ารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงินตั้งแต่ 20 บาท ขึ้นไป หรือในวันหนึ่งวันใด มีสินค้าที่ผลิตได้ มีค่ารวมทั้งสิ้นเป็นเงินตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไป (สำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมทำสวนยาง ซึ่งนำน้ำยางที่กรี๊ดได้จากสวนยางของตนเอง

มาทำเป็นยางแผ่น ยางดอก หรือยางรมควันออกขาย ในขณะนี้ได้รับการผ่อนผันจะไม่จดทะเบียนพาณิชย์ก็ได้)

5. การขนส่งทางทะเล การขนส่งโดยเรือกลไฟหรือเรือยนต์ประจำทาง การขนส่งโดยรถไฟ การขนส่งโดยรถราง การขนส่งโดยรถยนต์ประจำทาง การขายทอดตลาด การรับซื้อขายที่ดิน การให้กู้ยืมเงิน การรับแลกเปลี่ยนหรือซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อหรือขายตัวเงิน การธนาคาร การประกันภัย การทำโรงรับจำนำ และการทำโรงแรม

6. การขายหรือให้เช่า แผ่นซีดี แถบบันทึก วิทยุทัศน์ แผ่นวิทยุทัศน์ ดีวีดีหรือแผ่นวิทยุทัศน์ระบบดิจิทัล เฉพาะที่เกี่ยวกับการบันเทิง

7. การขายอัญมณี หรือเครื่องประดับ

8. การซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

9. การบริการอินเทอร์เน็ต

10. การให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

11. การบริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

12. การผลิต รับจ้างผลิต แผ่นซีดี แถบบันทึก วิทยุทัศน์ แผ่นวิทยุทัศน์ ดีวีดีหรือแผ่นวิทยุทัศน์ระบบดิจิทัล เฉพาะที่เกี่ยวกับการบันเทิง

13. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต

14. การให้บริการฟังเพลง และร้องเพลงโดยคาราโอเกะ

15. การให้บริการเครื่องเล่นเกมส์

16. การให้บริการตู้เพลง

17. โรงงานแปรรูปสภาพ แกะสลักและการทำหัตถกรรมจากงาช้าง การค้าปลีก การค้าส่งงาช้าง และผลิตภัณฑ์จากงาช้าง

2. ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์

ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้แก่ บุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่ราชอาณาจักรที่ประกอบพาณิชย์กิจตามที่กระทรวงพาณิชย์กำหนด ในพื้นที่จังหวัดนครพนม

3. งานจดทะเบียนพาณิชย์ ประกอบด้วย

3.1 การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) มีขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องยื่นคำขอลงทะเบียนพาณิชย์ ภายใน 30 วัน นับแต่วันเริ่มประกอบกิจการ พนักงานเจ้าหน้าที่/นายทะเบียนพาณิชย์รับคำขอพร้อมให้คำแนะนำหรืออธิบายการกรอกข้อมูลตามแบบคำขอที่กำหนดและกรอกข้อมูลตามคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ (แบบ ทพ.) พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ นายทะเบียนพาณิชย์ตรวจสอบข้อมูลตามรายการที่กำหนดพร้อมตรวจเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนและถูกต้องแล้ว

3.1.2 เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลของผู้ประกอบการในต้นขั้วทะเบียนพาณิชย์ตามรายการที่กำหนด และออกเลขรับคำขอลงทะเบียนพาณิชย์

3.1.3 เรียกเก็บค่าธรรมเนียม จำนวน 50 บาท และออกใบเสร็จรับเงิน

3.1.4 ออกใบทะเบียนพาณิชย์

3.2 การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการ มีขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ผู้ประกอบพาณิชย์กิจยื่นคำขอลงทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการ (แบบ ทพ.) ภายใน 30 วันนับแต่วันที่เปลี่ยนแปลงรายการนั้น ๆ โดยกรอกข้อมูลเฉพาะรายการที่เปลี่ยนแปลงตามแบบกำหนด พร้อมแนบบทเบียนพาณิชย์ฉบับจริง สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ นายทะเบียนพาณิชย์ให้คำแนะนำ

3.2.2 นายทะเบียนพาณิชย์ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องครบถ้วน ถูกต้อง และออกเลขรับคำขอเปลี่ยนแปลงรายการ

3.2.3 เรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม จำนวน 20 บาท และออกใบเสร็จรับเงิน

3.2.4 ออกใบทะเบียนพาณิชย์

3.3 การจดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ มีขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ผู้ประกอบพาณิชย์กิจยื่นคำขอลงทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจตามแบบ ทพ. พร้อมแนบบทเบียนพาณิชย์ฉบับจริง สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ประกอบพาณิชย์กิจ นายทะเบียนพาณิชย์ให้คำแนะนำ

3.3.2 นายทะเบียนพาณิชย์ ตรวจสอบข้อมูลตามคำขอและตรวจสอบเอกสารประกอบคำขอ ถูกต้อง และครบถ้วน

3.3.3 เรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม จำนวน 20 บาท และออกใบเสร็จรับเงิน

3.4 การตรวจดูและรับรองเอกสารงานทะเบียนพาณิชย์

เอกสารงานทะเบียนพาณิชย์ทุกประเภท ประชาชนสามารถขอตรวจดูรายการต่าง ๆ ได้หรือขอคัดสำเนาและรับรองสำเนาเอกสารก็ได้ โดยยื่นคำขอตรวจดูเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ หรือขอคัดสำเนาและรับรองเอกสารแล้วแต่กรณี โดยจ่ายค่าธรรมเนียมตามระเบียบ กล่าวคือ ค่าขอค้นเอกสารครั้งละ 20 บาท และค่ารับรองสำเนาเอกสารฉบับละ 30 บาท

4. ค่าธรรมเนียม

ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 กำหนดให้นายทะเบียนพาณิชย์หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ สั่งให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจชำระค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนพาณิชย์ดังนี้

- 4.1 การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) เรียกเก็บ 50 บาท
- 4.2 การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการ เรียกเก็บครั้งละ 20 บาท
- 4.3 การจดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ เรียกเก็บ 20 บาท
- 4.4 การออกใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ เรียกเก็บฉบับละ 30 บาท
- 4.5 การขอตรวจดูเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ เรียกเก็บครั้งละ 20 บาท
- 4.6 การขอคัดสำเนาและรับรองเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ เรียกเก็บ

ฉบับละ 30 บาท

5. บทกำหนดโทษ

ผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่ไม่ดำเนินการตามข้อกำหนดต้องได้รับการกำหนดโทษดังนี้

5.1 ประกอบกิจการโดยไม่ยื่นคำขอลงทะเบียนพาณิชย์ ภายใน 30 วัน นับแต่วันประกอบพาณิชย์กิจ หรือแสดงรายการเท็จ หรือไม่ยอมให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบภายในสำนักงาน มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท และหากเป็นความผิดต่อเนื่องกัน ให้ปรับอีกวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

5.2 ถ้าใบทะเบียนพาณิชย์สูญหาย ผู้ประกอบพาณิชย์กิจผู้ใดไม่ยื่นคำร้องขอรับใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่สูญหาย หรือผู้ประกอบพาณิชย์กิจผู้ใดไม่แสดงใบทะเบียนพาณิชย์ไว้ที่เปิดเผย หรือไม่จัดให้มีป้ายชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจไว้ที่หน้าสำนักงาน โดยเปิดเผย ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่จดทะเบียน มีความผิดต้องระวางโทษปรับ

ไม่เกิน 200 บาท และในกรณีอันเป็นความผิดต่อเนื่องกันให้ปรับอีกวันละไม่เกิน 20 บาท จนกว่าจะได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

5.3 ผู้ประกอบพาณิชย์ที่ถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์แล้ว ยังฝ่าฝืนประกอบกิจการ มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือทั้งปรับทั้งจำ

เนื่องจาก สำนักงานทะเบียนพาณิชย์เป็นหน่วยงานใหม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย แต่มีประชาชนมาติดต่อใช้บริการเป็นจำนวนมากทุกวัน ตลอดจนเป็นงานบริการประชาชนที่เห็นผลอย่างทันทีทันใด นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้ให้ความสำคัญกับงานทะเบียนพาณิชย์เป็นอย่างมาก โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูลทะเบียนพาณิชย์เป็นการเฉพาะ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ มีป้ายบอกลำดับขั้นตอน จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ในช่วงพักกลางวัน และปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้เหมาะสม ตลอดจนได้ปรับลดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานทะเบียนพาณิชย์จากที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ดังนี้

1. จดทะเบียนพาณิชย์ (จัดตั้งใหม่) ระยะเวลาบริการจาก 15 นาที เป็น 8 นาที
2. จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการ ระยะเวลาบริการจาก 8 นาที เป็น 5 นาที
3. จดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ ระยะเวลาบริการจาก 5 นาที เป็น 3 นาที

ผู้ศึกษาได้รับแต่งตั้งเป็นหัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ และได้รับแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ เพื่อให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนพาณิชย์ ตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2549 เป็นต้นมา ซึ่งในแต่ละวันต้องปฏิบัติงานดังกล่าวไปพร้อม ๆ กันระหว่างงานให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์และงานนิติการ โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 4 คน ดังนี้ 1) นายทะเบียนพาณิชย์ (หัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์) จำนวน 1 คน 2) เจ้าหน้าที่รับคำขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ (เจ้าพนักงานธุรการ และผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์) จำนวน 2 คน และ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (ลูกจ้างชั่วคราว) จำนวน 1 คน

จากหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งงานนิติการและงานให้บริการดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสงสัยว่าการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมจะเป็นที่พึงพอใจหรือไปตามความคาดหวังของประชาชนหรือไม่อย่างไร ประกอบกับสถิติประชาชนมารับบริการงานทะเบียนพาณิชย์มีเพิ่มมากขึ้น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ปี พ.ศ. 2550 – ปี พ.ศ. 2552

ลำดับ	รายการ	ปี พ.ศ. 2550 (ราย)	ปี พ.ศ. 2551 (ราย)	ปี พ.ศ. 2552 (ราย)
1	จดทะเบียนพาณิชย์ (จดใหม่)	948	873	1086
2	จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการ	174	173	227
3	จดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ	194	173	230
4	งานตรวจค้น/รับรองเอกสาร	46	40	62
รวม		1362	1259	1605

ที่มา : รายงานข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม รวม 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไป ซึ่งผลการศึกษานี้จะนำเสนอนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมเพื่อวางแผนปรับปรุงปฏิบัติงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมา คือ อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยวนคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ชาอุชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการบริการ

3. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ และเพศ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา

4. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิงและเพศชาย ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกี่ยวกับสำนักทะเบียน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใน 7 ข้อ ดังนี้

5.1 ควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารก่อนมอบให้แก่ประชาชน และควรสอบถามประชาชนว่ารายการในเอกสารถูกต้องหรือไม่

5.2 ควรมีหนังสือแจ้งเกี่ยวกับกฎหมาย ไปให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

5.3 ควรติดพัดลมเพิ่มหรือเครื่องปรับอากาศ เพราะว่าอากาศในห้องทะเบียนค่อนข้างร้อน

5.4 เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญ คล่องแคล่ว ว่องไวในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ

5.5 มีความเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน ไม่เลือกว่ายากดีมีเงิน

5.6 ควรจะเริ่มทำงานตั้งแต่เช้าหรือตามเวลาราชการ เน้นในเรื่องเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลามาทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน

5.7 ควรมีการมอบรางวัลให้กับเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีอธยาศัยไมตรี ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน ยิ้มแย้มแจ่มใส

ณัฐวรา บัวเกษ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี จากการวิจัยพบว่าสำนักงานเขตราชเทวีมีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชน และงานขึ้นแบบประเมินและชำระภาษีอยู่ในระดับสูง ส่วนสำนักงานเขตจตุจักรมีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตราชเทวีและสำนักงานเขตจตุจักร พบว่างานทะเบียนและงานบัตรประชาชนมีความแตกต่างกัน งานขึ้นแบบประเมินและชำระภาษีมีความแตกต่างกัน เฉพาะด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ด้านความพร้อมให้บริการ และด้านความพึงพอใจในการบริการเท่านั้น ส่วนด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ และความต่อเนื่องของการบริการไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษาความสามารถในการดำเนินงานบริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จพบว่า สำนักงานเขตราชเทวีสามารถให้บริการประชาชนในระดับที่ประชาชนพอใจ

ชาติรี ปันติ (2546 : 60-64) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียน อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่างานบริการของข้าราชการแต่เดิมที่ผ่านมาส่วนใหญ่ที่น่าพอใจ และส่วนใหญ่รู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 56.9 แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการที่ผู้มาขอรับบริการ ในสำนักทะเบียนอำเภอนี้ คือ ไม่รู้ว่ามีส่วนไหนอะไรบ้าง รองลงมาคือ ระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจน แต่ส่วนใหญ่ไม่หงุดหงิดจากการรับบริการเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยถูกปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ โดยเห็นว่าเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ และเนื่องจากการเตรียมเอกสารไม่ครบของผู้มาติดต่อเอง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าความพร้อม ความกระตือรือร้น และความอธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะประชาชนจะได้อุ่นใจและได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการและทำให้มาใช้บริการมากขึ้นและส่วนใหญ่พอใจต่อการจัดสำนักงานของสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย โดยให้เหตุผลว่า เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยดี รวดเร็ว ปรับปรุงทุกด้านดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะความพึงพอใจอันดับหนึ่งเป็นด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาโพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็นธรรมชาติต่อทุกคน เน้นระบบคิว

ศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

วารภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่รอบเมือง ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

ชวิศา ผ่องกล้า (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย อำเภอเมืองสิงห์บุรี จากการสำรวจพบว่าด้านความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และแบ่งความพึงพอใจ ออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการรักษาและบริการต่าง ๆ ด้านเวชภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องมือและสถานที่ ซึ่งทั้ง 3 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อรณภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาด

สศทเทศบาลตำบลหนองแสง ที่มีเพศและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรรคนนตรี ศรีหาวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของป
ในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบา
หนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนที่
การศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลกและ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัด
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นภวัลย์ ถิ่นหอมงคกุล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจ
ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความ
ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่าง
สถิติที่ระดับ .05

ยุทธศาสตร์ กระพีลัดย์ (2551 : 97-102) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของป
มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำ
ทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่าง
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วน
ร้อยเอ็ด แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่าง
มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหาร
ร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน
4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ระดับการศึ
แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์
บริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน
5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริกา
เข้าและบ่าย พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์
บริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยภายในประเทศ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการนั้น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุและระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความสะดวกสบายที่ได้รับบริการ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113-121) ได้ศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัย ไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงานที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Routine) คือ day-to-day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรก คือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

3. ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือจะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

จากการศึกษางานวิจัยในต่างประเทศ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากภาครัฐบาลจะน้อยกว่าที่ได้รับบริการสาธารณะจากภาคเอกชน โดยมองว่าการให้บริการภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการรับบริการจากภาคเอกชน ทั้งด้านระบบการให้บริการ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการบริการที่เป็นมาตรฐานและพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานในด้านบริการ