

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การบริการที่ดี
4. งานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร
5. การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล
6. เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7 - 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พิน คงพล (2539 : 21) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจเป็นผลของการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ปรารถนาหรือสิ่งที่ต้องการ หรือเป็นความยินดี หรือความรู้สึกรักชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

โวลแมน (Wolman. 1973 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มี  
ความสุขเมื่อประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

มอร์ส (Mors. 1955 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลด  
ความตึงเครียดให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ และความ  
ตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการและได้รับการ  
ตอบสนอง ความตึงเครียดก็ลดลง หรือหมดไป ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้

สรุป ๆ ได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบยินดี หรือมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใด  
สิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่ง ความรู้สึกนี้เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวัง  
เช่น การได้รับบริการที่ดี และตรงกับความต้องการ เป็นต้น

## 1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการสาธารณะแตกต่างกัน  
ดังนี้

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
การได้รับการไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกสุขใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการด้านต่าง ๆ  
ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินการ

วัลภา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ  
สาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับการบริการ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึก  
ดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อ  
สิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญา เพื่อที่จะมอบแก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของ  
ลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงาน  
ของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

โชติช่วง ภิรมณ์ (2548 : 9 - 10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือ  
ความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการ  
แบบต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

มิลล์เล็ท (Millet, 1954 : 112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกเจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคโดยไม่แยกเพศ อายุ เพศ และอื่น ๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้ มิลล์เล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ(Progressive service) การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ฟิทซเจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerld and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการสาธารณะ ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลทำไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

กันด์เลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาคือปัญหาหรือลดปัญหาได้

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี หรือมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของราชการให้การบริการที่ดี ซึ่งมีองค์ประกอบในการบริการหลายด้าน เช่น สถานที่ ด้านความสะดวก ด้านความเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านความเพียงพอ และด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

### 1.3 วิธีวัดความพึงพอใจ

วิธีวัดความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบรรลุปเป้าหมายหรือการวัดโดยวัดคุณิยและด้านความพึงพอใจในการรับบริการหรือการวัด โดยอัตวิสัยแต่ละวิธีก็มีการวัดที่แตกต่างกันออกไปเกี่ยวกับเรื่องนี้จะขอหยิบยกความคิดเห็นการศึกษามาเป็นกรณี ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีวัดความพึงพอใจของการบริการ

มิติ(Dimension)	อัตวิสัย(Subjective)	วัดคุณิย(Objective)
มุ่งเน้นหน้าที่ของการบริการ	พิจารณาที่ประชาชน	พิจารณาที่ผู้ให้บริการ
เป้าหมายของการบริการ	พิจารณาที่หน้าที่การเมือง 1. พิจารณาที่การสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนและข้อเรียกร้องของประชาชน	พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ เช่น พิจารณาจากผลิตภาพ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
นโยบายที่ปรากฏ ข้อดี	<p>2. พิจารณาความเสมอภาคในการกระจายบริการ</p> <p>พิจารณาที่ผลกระทบ</p> <p>1. เป็นตัวนำไปสู่แง่มุมต่าง ๆ</p> <p>2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่น</p> <p>3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน</p> <p>4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย</p>	<p>2. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ เช่น พิจารณาจากการประเมินผล พิจารณาผลผลิต</p> <p>1. แสดงให้เห็นเชิงปริมาณ</p> <p>2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้</p> <p>3. มีหลักการและเทคนิคที่ดี</p> <p>4. ง่ายต่อการตีความและมาตรฐานรับรองอยู่</p>
ข้อด้อย	<p>1. ไม่สามารถทำให้ผลผลิตของการบริการ</p> <p>2. เป็นการพิจารณาในแบบทั่ว ๆ ไปไม่ลึกซึ้ง</p> <p>3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้และเกณฑ์การประเมิน</p> <p>4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มีการบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด</p>	<p>1. อาจเกิดคติในเรื่องข้อมูลข่าวสาร และการรายงาน</p> <p>2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้ตลอดเวลา</p> <p>3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ</p> <p>4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน</p>

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

### 2.1 ความหมาย

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายถึง การบริการคือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่น ๆ ได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การทำให้ลูกค้าพอใจซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เถลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย กล่าวโดยสรุป การบริการหมายถึง งานหรือกิจกรรมที่เป็นกระบวนการที่ให้ผู้บริการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านของผู้รับบริการ

### 2.2 การบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กุลธรน ธนาพงศธร (2530 : 16-17) ได้ชี้ให้เห็นถึงการบริการที่สำคัญมี 4 ประการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. ความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การบริการต้องทำสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. ความสะอาด คือ บริการที่จัดให้นั้นผู้รับบริการต้องได้รับอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. ความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการระงับอยากแก่แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากไป

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า มีการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งสำคัญ ดังนี้

1. สถานที่ทำงาน การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมการแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกันกับ ความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการใน การรับบริการตามมา

3. ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติกร บุคคลดังกล่าวเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่วางนโยบายการบริการ โดย คำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการทำงาน และสนองบริการลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วย จิตสำนึกของกรบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของกรบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น ฉูดกระดาดหิ้วใส่ของ ของ จดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ ขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ แก่ลูกค้าประสิทธิภาพการจัดการระบบการบริการส่งผลต่อการบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและ สนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ เช่น การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการ ระบบข้อมูลสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ โทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

พิภพ อุคม (2537 : 62) อธิบายว่า ผู้รับบริการย่อม มีความต้องการและความคาดหวัง ในการบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการ เมื่อเปรียบกับสถานการณ์ที่จริงเปรียบเทียบกับความ ต้องการก่อนไปรับบริการจะแสดงออกมา ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุข ของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทาน อาหารที่ร้านมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปราบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการเกินความคาดหมาย เช่น ถูกค้าเค็มน้ำมันรถที่สถานบริการพร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือถูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้าที่กำหนดให้รับรางวัล

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบส่งใดสิ่งหนึ่งที่แปรผันได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้าเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ สถานที่บริการ ข้อมูลข่าวสาร บุคลากร ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และขบวนการบริการ ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าว อาจปรับเปลี่ยนไปตามสภาพที่ได้รับการบริการ

### 3. การบริการที่ดี

สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น (2546 : 107-115) อธิบายไว้ว่า การบริการที่ดีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการยุคใหม่ ถ้าองค์กรใดมีการบริหารจัดการที่ดี จะมีผลต่อการให้บริการที่ดีด้วย โดยหลักทั่วไปการบริหารเพื่อการบริการที่ดี มีสาระสำคัญ ดังนี้

#### 3.1 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการประชาชนเพื่อสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันลดลงเพื่อให้การพิจารณามีความรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีวิธีการดังนี้

3.1.1 การกระจายอำนาจการตัดสินใจ โดยส่วนใหญ่กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ จะกำหนดให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการบริหารงาน ซึ่งบางครั้งผู้บริการอาจมีภารกิจหรือมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติราชการในเรื่องอื่นเป็นจำนวนมาก อาจทำให้การปฏิบัติราชการในเรื่องการบริการล่าช้า ดังนั้นการมอบอำนาจตาม พ.ศ. 2546 สำหรับการกระจายอำนาจการตัดสินใจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการ ได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ดำรงอำนาจ หน้าที่ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการตามที่กฎหมายกำหนด กฎ ระเบียบและข้อบังคับกำหนดที่มีผลกระทบต่อประชาชน ซึ่งดำเนินการ โดย



1. ตั้งคณะกรรมการสำรวจอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถมอบอำนาจได้

2. ให้สำนัก/กอง/ส่วน/ฝ่าย แจ้งรายละเอียดอำนาจ หน้าที่ในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการตามที่กฎหมายกำหนด กฎ ระเบียบและ ข้อบังคับกำหนดที่อยู่ในอำนาจของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. คณะทำงานฯ เสนอผู้บริหารพิจารณามอบอำนาจหน้าที่ เพื่อกระจายอำนาจ การตัดสินใจพิจารณาการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการตามที่กฎหมายกำหนด กฎ ระเบียบและข้อบังคับกำหนดที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง

ขั้นตอนที่ 2 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณามอบอำนาจการตัดสินใจในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการให้กับรองผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัด หรือรองปลัดในส่วนที่เป็นเรื่องที่ทำให้ประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเพื่อเกิดความรวดเร็วในการมารับการบริการ

สำหรับการมอบอำนาจให้ปลัดหรือรองปลัดควรจัดทำเป็นหนังสือ โฉนดมอบอำนาจ หน้าที่ให้ผู้ใด ตามกฎหมายใด พร้อมบัญชีแสดงการมอบอำนาจ

ขั้นตอนที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศกระบวนการงานบริการ ประชาชนที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้รองผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติราชการแทน

ขั้นตอนที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการติดตามผลการใช้อำนาจของ ผู้ได้รับอำนาจปฏิบัติราชการแทน โดยอาจกำหนดการรายงานผลการใช้อำนาจที่ได้รับมอบทุก 15 วันเป็นต้น และควรจัดให้มีการประเมินผลจากประชาชน โดยการสุ่มถามความพึงพอใจหรือ สอบถามเพื่อที่จะนำข้อมูลมาปรับปรุงต่อไป

3.1.2 การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เป็นศูนย์บริการประชาชนในการติดต่อ สอบถาม ข้อมูลยื่นคำขออนุมัติ ขออนุญาตในเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ การกิจของหน่วยงานภายนอกที่ต่อเนื่องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดย กระบวนการของการปฏิบัติของศูนย์บริการร่วม มีหน้าที่

1. รับเรื่องขออนุญาต และตรวจสอบเอกสาร
2. ส่งเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
3. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชน
4. แจ้งผลการดำเนินงาน

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอาจดำเนินการได้ดังนี้

1. ตั้งคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็นคณะกรรมการ
2. รวบรวมกระบวนการงานบริการประชาชนในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภารกิจของหน่วยงานภายนอกที่จะให้บริการในศูนย์บริการร่วมและให้หน่วยงานรับผิดชอบกระบวนการดังนี้
3. ปรับระบบการทำงานของแต่ละกระบวนการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพที่เชื่อมต่อระหว่างศูนย์บริการร่วม และหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
4. ปรับปรุงคำขอในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เข้าและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
5. มีการจัดพิมพ์เอกสารหลักฐานที่ประชาชนต้องใช้ประกอบในการขออนุญาต พร้อมเอกสารในคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ศูนย์บริการร่วมในการบริการประชาชน
6. การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วม เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานและรายละเอียดต่าง ๆ ของแต่ละกระบวนการงาน ที่มีให้บริการในศูนย์บริการร่วม โดยมีการประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการในศูนย์บริการร่วม
7. ประกาศจัดตั้งศูนย์บริการร่วม และมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม

### 3.2 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

เพื่อให้การปรับปรุงการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับ มาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และ เพื่อต้องการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน และประชาชน สามารถตรวจสอบได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีขั้นตอนตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท.0810.3/ว 10793 ลงวันที่ 19 กันยายน 2546 และที่ มท. 0810.3/4422 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2546 ดังนี้

1. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการทำงานบริการ โดยพิจารณางานที่ ให้บริการประชาชนเป็นหลัก ซึ่งสามารถกำหนดได้ดังนี้
  - ขั้นตอนที่ 1 ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน เพื่อประชาชนเพื่อทำหน้าที่สำรวจกระบวนการทำงานของประชาชนและพิจารณาลด ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตลอดจนหากเห็นว่ากระบวนการงานที่

กระทรวงมหาดไทย ได้แนะนำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการไปแล้ว 18 กระบวนการ ยังไม่สอดคล้องหรือเหมาะสมกับพื้นที่ให้ดำเนินการปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เดิมลงร้อยละ 30 -50 ตามมติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ซึ่งการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในลักษณะเร่งรัดให้เร็วขึ้น จะทำให้เกิดผลเสียทำให้งานผิดพลาดได้ ดังนั้น การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจะต้องดำเนินการอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน มีการศึกษา การวิเคราะห์ที่ใช้หลักเทคนิควิชาการทันสมัยเข้าช่วย

หลักการทั่วไปในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

1. ตัด ได้แก่ การตัดทอนหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งในการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ เพราะการทำงานที่ไม่จำเป็นนั้นเป็นการทำงานที่สิ้นเปลืองสูญเปล่า

2. รวม ได้แก่ การรวมส่วนที่เหลือหรือส่วนที่จำเป็นเข้าด้วยกัน แล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น เมื่อตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปแล้วก็ต้องจัดระบบงานเสียใหม่โดยเอากระบวนการบริการที่เหลือและส่วนต่างมารวมกันแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น นำงานคล้ายกันมารวมเข้าด้วยกัน

3. เปลี่ยนขั้นตอน ได้แก่ การลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ ให้กระชับกว่าเดิมที่เป็นอยู่ หรือการสลับเปลี่ยนขั้นตอนใหม่เพื่อให้การทำงานคล่องตัวยิ่งขึ้น ก็ควรกระทำได้

4. ทำให้ง่าย ได้แก่ การทำงานให้ง่ายหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น ในการปฏิบัติงานนั้น มักจะมีงานที่ยุงยากสลับซับซ้อนมีขั้นตอนมาก ควรทำให้เรียบง่ายขึ้นเพื่อทุกคนเข้าใจง่ายขึ้น

5. ใช้เครื่องมืออุปกรณ์เข้าช่วย การมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย โดยการนำระบบ IT เข้ามาใช้ในสำนักงานจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวแล้ว จะทำให้การพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการจากเดิมลงกระทำได้ง่ายมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำแผนปฏิบัติการว่า จะลดขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการเรื่องใด เมื่อใด ให้ครบทุกกระบวนการ

ขั้นตอนที่ 4 ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ และจัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบทั่วกัน

ขั้นตอนที่ 5 รับฟังความคิดเห็นหรือสอบถามเป็นหนังสือ ซึ่งหากว่ามีระบบรับฟังข้อร้องเรียนหรือมีการสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการที่ดี ก็จะทำให้การบริการงานท้องถิ่นนั้นบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้ สำหรับขั้นตอนการการปฏิบัติเรื่องนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการดังนี้

1. การจัดระบบความคิดเห็นเบื้องต้น อาจทำได้ดังนี้
  - 1.1 จัดระบบในการรับฟังและตรวจสอบความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
  - 1.2 จัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
  - 1.3 จัดทำแผนปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอาจดำเนินการได้หลายวิธี เช่น
    - 1.3.1 จัดให้มีกล่อง/ตู้รับความคิดเห็น
    - 1.3.2 จัดให้มีแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอกรอกข้อมูล
    - 1.3.3 เปิดสายด่วนรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน
2. การดำเนินการเมื่อประชาชน/ส่วนราชการสอบถามหรือร้องเรียนกรณีสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นควรพิจารณา ดังต่อไปนี้
  - 2.1 มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องสอบถามหรือร้องเรียน
  - 2.2 จัดให้มีสมุดบันทึกการควบคุมการสอบถามหรือร้องเรียน โดยในรายละเอียดของสมุดบันทึกประกอบด้วย เรื่องที่สอบถามหรือร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ
  - 2.3 ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้สอบถามหรือผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน หรือตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศไว้ในกรณีฉุกเฉินตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
  - 2.4 กำชับให้พนักงานส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่รับผิดชอบให้ความสำคัญในเรื่องร้องเรียน โดยหากกรณีใดมีอุปสรรคความยุ่งยากในการปฏิบัติราชการหรือปัญหาจากบุคคลอื่นโดยมีข้อมูลเบื้องต้นตามควร ให้ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการแก้ไขโดยทันที
3. การเปิดเผยข้อมูล ควรเปิดเผยข้อมูล ในการปฏิบัติราชการทุกเรื่อง ยกเว้นตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540 ได้ยกเว้นไว้
4. การอำนวยความสะดวกในเรื่องอื่นๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรดำเนินการเพื่อเป็นการบริการประชาชนและพัฒนาบุคลากรของท้องถิ่น อาจดำเนินการดังนี้
  - 4.1 มีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

4.2 จัดทำแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนประกาศให้  
ประชาชนทราบ

- 4.3 จัดจุดประชาสัมพันธ์มีเจ้าหน้าที่ตลอดเวลาทำการ
- 4.4 มีบอร์ดประกาศ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารทันต่อเหตุการณ์
- 4.5 มีการประกาศเสียงตามสาย
- 4.6 จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนเข้าดูได้
- 4.7 มีช่องทางการติดต่อสอบถามบริการหลายช่องทาง

5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะ  
เข้ารับบริการได้หลายทาง ทั้งนี้ แล้วแต่ประชาชนจะเห็นว่าวิธีใดเหมาะสมและสะดวกกับตนเอง ซึ่ง  
อาจเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 5.1 จัดให้มีสถานที่รับบริการในแต่ละพื้นที่
- 5.2 ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงเวลาที่พักระหว่างวันหยุด

- 5.3 เปิดให้ยื่นเรื่องทางไปรษณีย์
- 5.4 จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่
- 5.5 ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์
- 5.6 จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานเอกชนรับคำขอหรือชำระ  
ค่าบริการได้

6. จัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมให้การบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่  
ประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจว่าจะแก้ปัญหาและสารตอบสนองความต้องการของประชาชนที่  
มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้ อาจดำเนินการดังนี้

- 6.1 เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมก่อนเข้าปฏิบัติงานและมีการอบรม  
อย่างต่อเนื่อง

6.2 เจ้าหน้าที่ต้องผ่านการทดสอบความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่อง  
ที่ให้บริการเป็นอย่างดี

6.3 ต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับกริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการ  
ให้บริการ

- 6.4 มีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

7. จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่เหมาะสม

7.1 จัดสถานที่ให้มีความสะอาด

7.2 มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการต่างๆ

7.3 มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ที่เพียงพอ

7.4 มีเก้าอีรองรับเพียงพอ

7.5 จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไว้สำหรับบริการประชาชน

7.6 มีบริการหนังสือ แผ่นพับ ให้อ่านขณะนั่งรอ

7.7 มีจุดบริการน้ำดื่ม อาหาร

7.8 มีช่องทางพิเศษหรือบริการเขียนคำร้อง จัดเอกสารต่างๆให้กับผู้ไม่

รู้หนังสือ คนชรา และผู้บริการ

7.9 มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ

7.10 มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอบริการ

7.11 มีการบริการถ่ายเอกสาร

7.12 มีมุมนั่งสำหรับเด็ก

### 3.3 การให้บริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

การบริการที่ผ่านมามักถูกมองว่าเป็นการบริการที่ล่าช้า ขั้นตอนเย็นเยื่อ ภาระเบียบแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อกันไม่ถูกต้องขาดคุณภาพจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง กระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ดังนี้

#### 3.3.1 การกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ

1) มองว่าการบริการมีความเหมาะสมเพียงใดจะรับเปลี่ยนอย่างไรเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

2) คิดสร้างสรรค์งานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

3) หาคำตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไร

4) จะสร้างความพึงพอใจได้อย่างไร

5) ต้องถือว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ผลสำเร็จของงาน

6) ต้องพัฒนาคุณภาพตลอดไป

7) ตอบคำถามตัวเองว่าเราพร้อมที่จะบริการที่ดีกว่าแก่เขาหรือไม่

#### 3.3.2 ค้นหากระบวนการที่เป็นปัญหา

1) ดูว่ากระบวนการใดไม่สามารถตอบสนองวิสัยทัศน์ดังกล่าว

2) ศึกษากระบวนการขั้นตอนการบริการเขียนออกมาเป็นขั้นดูว่ามีกี่ขั้นตอน

3) หากจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อน ความยุ่งยากของการบริการ

### 3.3.3 ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่

- 1) พิจารณาแต่ละขั้นตอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่าสามารถตัดขั้นตอนนั้นได้หรือไม่
- 2) ทำให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน เป็นต้น
- 3) รวมขั้นตอนอื่นได้หรือไม่ เพื่อให้เหลือขั้นตอนที่ดีที่สุด
- 4) รวบรวมขั้นตอนที่ต้องปรับลดและที่คงไว้เข้าด้วยกันเป็นกระบวนการใหม่
- 5) หรืออาจออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ที่สั้นเรียบง่าย โดยไม่สนใจว่าเคยทำอย่างไรเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ของหน่วยงาน ได้ดีที่สุด โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย

### 3.4 การปรับกระบวนการที่สนับสนุนการบริการเป็นเลิศ

การพัฒนาการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นจะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

#### 3.4.1 การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

- 1) จะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
- 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการ
- 3) ให้โอกาสประชาชนเสนอแนะ
- 4) ต้องสร้างค่านิยมใหม่ ว่า ความพึงพอใจของประชาชนคือความสำเร็จของเรา

#### 3.4.2 การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

- 1) มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 2) ปรับให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- 3) คำนึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- 4) ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- 5) ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- 6) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 7) ทำงานเป็นทีม
- 8) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 9) ทำงานยึดกระบวนการที่ยืดหยุ่น
- 10) ยึดการบริหารจัดการที่ดี
- 11) มีมาตรการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการ

### 3.4.3 หลักการบริการเป็นเลิศ

- 1) ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2) เต็มใจบริการ
- 3) ทำงานฉับไว
- 4) ปราศรัยไพเราะ
- 5) เหมาะสมโอกาส
- 6) ไม่ขาดน้ำใจ

### 3.4.4 ลักษณะที่ดีของผู้บริการ

- 1) แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- 2) พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- 3) เป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
- 4) ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
- 5) หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ หลีกเลี่ยงการรับคำหากไม่แน่ใจ
- 6) แสดงว่าเต็มใจบริการ
- 7) หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียว โต้อารมณ์กับผู้มาติดต่อ
- 8) ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะเสมอ
- 9) มองคนในทางที่ดี
- 10) พัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ทั้งการพูด ความรู้บุคลิกภาพ
- 11) หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
- 12) แสดงความสนใจผู้มาติดต่ออย่างชัดเจน
- 13) ยกย่องผู้มาติดต่อ

### 3.4.5 เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

- 1) ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
- 2) ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติอยู่เสมอ
- 3) ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 4) ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- 5) ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 6) ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ตั้งใจ
- 7) ต้อนรับด้วยความอดทน



- 8) ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- 9) ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

3.4.6 การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่ ในการจัดสำนักงานยุคใหม่จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบร้อยดังนี้

- 1) จัดให้สอดคล้องกับกระบวนการบริการที่ปรับปรุงใหม่ทำให้ง่ายต่อการติดต่อตามขั้นตอนที่ลดลงไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- 2) เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามาติดต่อมากกว่าพื้นที่เจ้าหน้าที่
- 3) สร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง
- 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
- 5) จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.
- 6) ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงาม เป็นธรรมชาติ

#### 4. งานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดตั้งสำนักทะเบียนและรับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดและเปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่ 30 มีนาคม 2552 เป็นต้นมา โดยให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรเป็นหลัก

งานทะเบียนราษฎรถือเป็นพื้นฐานงานทะเบียนทั่วไป และเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการประกอบเอกสารทางราชการหรือเอกสารสิทธิต่างๆ ของบุคคล สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร มีภารกิจในการให้บริการประชาชนภายในเขตรับผิดชอบ ดังนี้ (เทศบาลตำบลปอภาร. 2552 : 2-8)

##### 4.1 การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

- 4.1.1 เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง
- 4.1.2 เด็กเกิดนอกบ้านบิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง
- 4.1.3 เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง การเกิด (ท.ร. 1/1) ให้กับบิดาหรือมารดาไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น
- 4.1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่

4.1.5 ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด เกิด  
นอกบ้านต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน  
กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

#### 4.2 การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาลตายตาม  
ธรรมชาติหรือตายผิดธรรมชาติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

4.2.1 คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

4.2.2 คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง

4.2.3 คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือ  
รับรอง การตาย (ท.ร. 4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

4.2.4 ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลา  
ตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้อง  
ไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

#### 4.3 การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มิชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออก  
หรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

4.3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่  
กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของ  
เจ้าของบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

4.3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก  
กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

#### 4.4 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน มีหลายกรณี

4.4.1 กรณีตักสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็น  
ผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

4.4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัว  
ประชาชน

4.4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มี  
หลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

4.4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

4.4.5 กรณีเด็กอนาถา

4.4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการ ในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

4.4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

4.4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

4.4.9 กรณีคนที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

4.4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

4.4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

4.4.12 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่

ในปัจจุบัน เว้นแต่

1) กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น

2) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

3) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

4) กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไปแล้ว ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

#### 4.5 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

4.5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง

4.5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

4.5.3 กรณีตายแต่ยังไม่ได้จำหน่ายตาย

4.5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่กรณี

#### 4.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร เอกสาร

การทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

4.6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

4.6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด

4.6.3 มรณะบัตรและทะเบียนคนตาย

4.6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

4.7 การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร แบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่

4.7.1 การตรวจหรือคัดจากสำนักทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา 6 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัด และบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม

4.7.2 การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

4.8 การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

4.8.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายคามรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

4.8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถวห้องแถวหรืออาคารชุดให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้องระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือรื้อบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

## 5. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

### 5.1 ประวัติการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในประเทศไทย

โดยเป็นพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ต้องการให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นในแบบเทศบาลนั้น ก็คือ พระองค์ทรงดำริเห็นว่า โดยสภาพการณ์วันหนึ่งข้างหน้าประเทศไทยจะต้องเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช มาเป็น

ระบอบประชาธิปไตย การปกครองระบอบประชาธิปไตยก็ต่อเมื่อได้มีการเตรียมตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปในการเรียนรู้ ทดลองเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง มิฉะนั้นแล้ว ประชาชนอาจจะถูกนำพาโดยพวกปลุกระดม พวกฟั่นห่วนถึงพระศรีอารีย์ ให้ตกเป็นเครื่องมือในการแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบ พระองค์ทรงเห็นว่า “มันจะเป็นการดีต่อประชาชนอย่างแท้จริงที่เขาจะเริ่มต้นด้วยการควบคุมกิจการของรัฐโดยผ่านทางรัฐสภา” ดังจะเห็นได้จากข้อความที่พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ 28 เมษายน ค.ศ. 1931 (พ.ศ. 2474) ซึ่งมีความตอนหนึ่งว่า

“เรากำลังเตรียมการออกพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นใหม่ เพื่อทดลองเกี่ยวกับสิทธิเลือกตั้งภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ประชาชนจะมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิในกิจการของท้องถิ่นก่อน เราพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีกรปกครองแบบรัฐสภาก่อนที่ประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้ และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้ง ในกิจการปกครองท้องถิ่น” (โกวิท ฆวงงาม. 2550 : 58)

พระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ต้องการให้ประชาชนได้เรียนรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น พระองค์จึงได้ตั้งกรรมการขึ้นชุดหนึ่งเพื่อทำหน้าที่ร่างพระราชบัญญัติเทศบาล คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย (ประธาน คงฤทธิ์ศึกษกร. 2542 : 60-62)

- |                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. มหาอำมาตย์ตรี หม่อมเจ้าสกลวรรณการ | เป็นประธาน  |
| 2. มหาอำมาตย์โท พระยาราชนุฑ          | เป็นกรรมการ |
| 3. มหาอำมาตย์ พระยาจำแสนยบดี         | เป็นกรรมการ |
| 4. มหาอำมาตย์ตรี พระยามานนวราชเสวี   | เป็นกรรมการ |
| 5. พลตำรวจโท พระยาอธิกรประกาศ        | เป็นกรรมการ |

เมื่อคณะกรรมการร่างพระราชบัญญัติเทศบาลเสร็จแล้ว ก็ได้นำเอาพระราชบัญญัตินี้เสนอต่อที่ประชุมสมุหเทศาภิบาลพิจารณา แล้วจึงนำเสนอให้ที่ประชุมเสนาบดีพิจารณาก่อนที่จะส่งไปให้กรมร่างกฎหมายพิจารณา และในที่สุดพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงมีพระราชบรมราชวินิจฉัยให้ส่งร่างพระราชบัญญัติเทศบาล ให้กรมร่างกฎหมายพิจารณาในการร่างกฎหมายนั้นด้วย เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2473 จนกระทั่งมีการปฏิวัติการเปลี่ยนแปลงการ

ปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 ร่างพระราชบัญญัติเทศบาลฉบับนั้นก็ยังมิได้ออกมาบังคับใช้เป็นกฎหมายแต่อย่างใด

## 5.2 การจัดการปกครองท้องถิ่นหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475

หลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยได้พยายามที่จะกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นตามวิธีทางที่ย่อมจะมีในระบอบนี้โดยได้ออกกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2576 ให้การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดในรูปแบบเทศบาล คือ จัดมีเทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล ซึ่งรัฐบาลในขณะนั้นมุ่งหมายที่จะยกฐานะตำบลต่างๆ ที่มีอยู่ประมาณ 4,800 ตำบลขึ้นเป็นเทศบาลทั้งสิ้น จึงไม่ได้มีการจัดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบใด ๆ อื่นเลย นอกจากเทศบาล

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลนี้ไม่สามารถเปิดให้มีได้ทุกตำบล เพราะฐานะของแต่ละตำบลแตกต่างกันมาก ในปี พ.ศ. 2489 สามารถเปิดได้เพียง 117 แห่งเท่านั้นรัฐบาลได้พยายามแก้ไขอุปสรรคต่างๆ เพื่อที่จะให้เทศบาลเจริญขึ้น โดยเปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎหมายถึง 3 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 อย่างไรก็ตามตลอดเวลาที่ผ่านมานี้รัฐบาลก็ไม่สามารถที่จะเปิดเทศบาลได้เกินกว่า 117 แห่ง ทั้งนี้เพราะเทศบาลที่เปิดไปแล้วมีความยุ่งยากตลอดเวลา รัฐบาลจึงได้กลับมากกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลอีก แต่การเปิดสุขาภิบาลควรทำได้ในเฉพาะตำบลที่ตั้งที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ ส่วนตำบลที่ห่างออกไปไม่สามารถจัดให้เข้าส่วนภูมิภาคซึ่งประจำอยู่ที่ว่าการอำเภอและกิ่งอำเภอออกไปประชุมคณะกรรมการสุขาภิบาลได้ทุกเมื่อ รัฐจึงได้เพิ่มวิธีการไปอีก 2 แบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น

## 5.3 รูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล การบริหารการปกครองแยกออกจากระเบียบการบริหารราชการส่วนกลาง เทศบาลเป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่เป็นตัวแทนของประชาชนในการดำเนินการปกครองด้วยตนเอง กรอบการทำงานของเทศบาลมีลักษณะเหมือนกับรูปแบบการทำงานระบบรัฐสภา โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น ฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติจากบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาล ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. จำนวนขนาดของประชากรหรือราษฎรในพื้นที่ และการกระจายตัวเชิงพื้นที่ของประชากร

2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ โดยตรงตามกฎหมาย และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น

3. ความสำคัญทางการเมืองท้องถิ่น โดยพิจารณาศักยภาพของท้องถิ่นในการพัฒนา

จากเงื่อนไขการจัดตั้งประเภทของเทศบาลข้างต้น การยกฐานะของเทศบาล จึงขึ้นอยู่กับรายได้ และขนาดของประชากร เป็นหลัก ในขณะที่เดียวกันก็มีข้อสังเกตว่า การจัดตั้งพื้นที่ของคน เป็นการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ท้องถิ่นนั้นต้องมีความเจริญตามเกณฑ์เท่านั้น ส่วนท้องถิ่นที่มีรายได้น้อยและมีขนาดประชากรน้อย จึงมักขาดโอกาส

#### 5.4 ประเภทของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดประเภทของเทศบาลไว้ ดังนี้

5.4.1 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีความเจริญตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด และประชาชนในท้องถิ่นนั้นแสดงเจตนารมณ์ที่จะมีการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบล

5.4.2 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนพอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายนี้ตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด และประชาชนในท้องถิ่นนั้นแสดงเจตนารมณ์ที่จะมีการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลเมือง

5.4.3 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนพอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายนี้ตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด และประชาชนในท้องถิ่นนั้นแสดงเจตนารมณ์ที่จะมีการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลนคร

#### 5.5 โครงสร้างของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 13 กำหนดโครงสร้างของเทศบาลหรือการจัดองค์การของเทศบาล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล

2. ฝ่ายบริหาร หรือ นายกเทศมนตรีเทศมนตรี

สำหรับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่จำเป็นต้องมีการเพิ่มขึ้นเพื่อประสิทธิภาพของการบริหารพัฒนาบริการ คือพนักงานเทศบาล

5.5.1 สภาเทศบาล สภาเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ มีหน้าที่โดยตรงในการควบคุมและตรวจสอบการบริหารงานของนายกเทศมนตรี สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิก

เทศบาล หรือเรียกโดยย่อว่า ส.ท. สมาชิกเหล่านี้ได้รับการเลือกตั้งจากราษฎรในท้องถิ่น และดำรงตำแหน่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนของราษฎรในท้องถิ่นตามวาระ คือ 4 ปี จำนวนของสมาชิกเทศบาลในแต่ละเทศบาลจะไม่เท่ากัน จำนวนมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล คือ

1. เทศบาลตำบลมีสมาชิกเทศบาล 12 คน
2. เทศบาลเมืองมีสมาชิกเทศบาล 18 คน
3. เทศบาลนครมีสมาชิกเทศบาล 24 คน

5.5.2 นายกเทศมนตรี กฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดให้มีนายกคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล

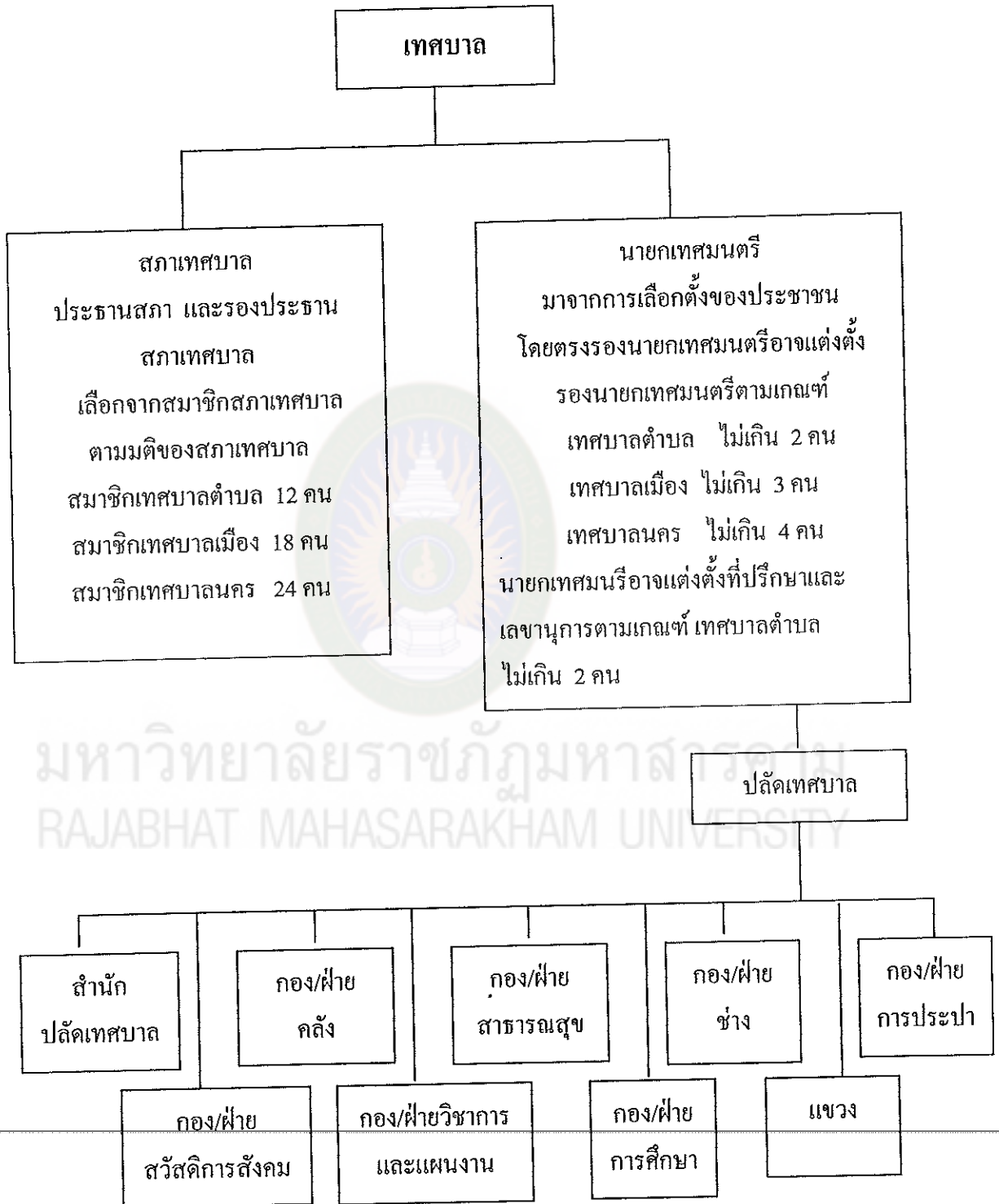
นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงานตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย ได้กำหนดสมาชิกไว้ดังนี้

- |             |                                     |
|-------------|-------------------------------------|
| เทศบาลตำบล  | ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน |
| เทศบาลเมือง | ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน |
| เทศบาลนคร   | ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน |

นายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบ ในการบริหารจัดการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลที่บัญญัติไว้ในมาตรา 48 สัตตรส แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล



## โครงสร้างของเทศบาล



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างของเทศบาล

ที่มา : (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546)

## 5.6 อำนาจและหน้าที่ของเทศบาล

ในส่วนที่เป็นหน้าที่ของเทศบาลนั้น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 ได้กำหนดไว้ในมาตรา 50 – มาตรา 56 โดยมีสาระสำคัญดังนี้

### 5.6.1 เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ ให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

### 5.6.2 เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใดๆในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
- 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ หรือท่าข้าม
- 4) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ ที่การพิพาทรักษาคนเจ็บไข
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือ แสงสว่าง โดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีการบำรุงทางระบายน้ำ
- 9) เทศพาณิชย์

5.6.3 เทศบาลเมืองมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) กิจการที่ระบุไว้ในเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่ต้องทำ
- 2) ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
- 3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 5) ให้มีการบำรุงทางระบายน้ำ
- 6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

5.6.4 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล

ดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ หรือท่าข้าม
- 2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 4) ให้มีการบำรุงการแสดงสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 6) ให้มีการสาธารณสุข
- 7) จัดทำกิจการสาธารณสุขซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา และพลศึกษา
- 10) ให้มีและสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- 12) เทศพาณิชย์

5.6.5 เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำกิจกรรมในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) กิจกรรมตามที่ระบุไว้ในเป็นหน้าที่ของเทศบาลเมืองที่ต้องทำตามมาตรา 5
- 2) ให้มีให้มีการบำรุงการสงเคราะห์
- 3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 4) การควบคุมสุขลักษณะ และอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรม

และการบริการอื่นๆ

- 5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 6) จัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ

7) การวางผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง

8) การส่งเสริมกิจการ การท่องเที่ยว

นอกจากนั้นเทศบาลนครอาจทำกิจการอื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ต้องทำของ

เทศบาล

## 6. เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

สาระสำคัญของเทศบาลตำบลปอภารมีดังนี้ (เทศบาลตำบลปอภาร. 2552: 2-12)

### 6.1 ข้อมูลพื้นฐาน

#### 6.1.1 ประวัติความเป็นมา

ตำบลปอภารจัดตั้งงบประมาณปี พ.ศ. 2333 หรือประมาณ 200 ปี ที่แล้วโดยการนำของขุนพิลึก อพยพมาจากบ้านเก่าหนองเป่ง ตำบลคงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด ตั้งชื่อเป็นหมู่บ้านปอภาร มีกำนันปกครองตำบล ปอภารคนปัจจุบันคือ นายคำรง ฐิติจันทร์

วิสัยทัศน์ของเทศบาลได้แก่ “สะดวกในการคมนาคม เสริมสร้างการเรียนรู้ นำสู่การพัฒนาอาชีพเสริม เพิ่มรายทางเศรษฐกิจ ใช้ชีวิตอย่างพอเพียง”

6.1.2 ที่ตั้ง เทศบาลปอภารห่างจากอำเภอเมืองร้อยเอ็ด และจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นระยะทาง 17 กิโลเมตร สภาพพื้นที่โดยทั่วไปตำบลปอภารมีพื้นที่ติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลสีแก้ว อำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลคงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ

เนื้อที่ เทศบาลปอภารมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 32 ตารางกิโลเมตร หรือ 20,000 ไร่

6.1.3 ภูมิประเทศ ลักษณะเป็นพื้นที่ราบถึงค่อนข้างเรียบและเป็นลูกคลื่นลอนลาด การใช้ประโยชน์ของที่ดิน ร้อยละ 80 เป็นพื้นที่ทำการเกษตร เช่น ทำนา และปลูกพืชอื่น ๆ เช่น ยาสูบ พืชผัก นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สำคัญที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น หนองสิม หนองใหญ่ และหนองน้ำกระจายไปทั่วพื้นที่ตำบล

ปัจจุบันเทศบาลตำบลปอภารได้แบ่งออกเป็น 2 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

#### 1. เขตที่ 1 ประกอบด้วย

1.1 หมู่ที่ 6 บ้านปอภาร

1.2 หมู่ที่ 7 บ้านปอภาร

1.3 หมู่ที่ 8 บ้านปอภาร

- 1.5 หมู่ที่ 9 บ้านคงเค็ง – สะแบง
- 1.6 หมู่ที่ 12 บ้านปอภาร
- 1.7 หมู่ที่ 13 บ้านปอภาร
- 1.8 หมู่ที่ 14 บ้านปอภาร
2. เขตที่ 2 ประกอบด้วย
  - 2.1 หมู่ที่ 1 บ้านคงเค็งน้อย
  - 2.2 หมู่ที่ 2 บ้านโคกก่อง
  - 2.3 หมู่ที่ 3 บ้านโคกพิลา
  - 2.4 หมู่ที่ 4 บ้านเขียดเหลียง
  - 2.5 หมู่ที่ 5 บ้านโลกสง่า
  - 2.6 หมู่ที่ 10 บ้านคยอมาศย์
  - 2.7 หมู่ที่ 11 บ้านหนองโสก – หวานไฟ

#### 6.1.4 สภาพทางเศรษฐกิจ

##### 1) อาชีพ

ประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ประมาณร้อยละ 78.9 ของประชากรทั้งหมดซึ่งมีพื้นที่เพาะปลูกทั้งสิ้น 20,000 ไร่ โดยมีข้าวเป็นพืชเศรษฐกิจหลักที่สำคัญ รองลงมาคือ ยาสูบพันธุ์เตอร์กิช นอกจากนั้นยังปลูกพืชอื่น เช่น ข้าวโพด แตงกวา พริก และผักต่าง ๆ ส่วนการเลี้ยงสัตว์จะเลี้ยงเพื่อจำหน่ายและใช้บริโภค เช่น วัว ควาย หมู เป็ด ไก่ ฯลฯ พื้นที่สาธารณะประโยชน์จำนวน 945 ไร่ พื้นที่อยู่อาศัย 1,075 ไร่

อาชีพอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่เป็นการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร โดยมีโรงสีข้าวกระจายอยู่ทุกชุมชน นอกจากนั้นยังมี อุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น จักสาน เย็บผ้า ทำแคน เป็นต้น

##### 2) หน่วยธุรกิจในเขตของเทศบาลตำบลปอภาร

- 2.1) ปั้มน้ำมันและก๊าซ 1 แห่ง (ปั้มน้ำมันชุมชน หมู่ที่ 12)
- 2.2) โรงสีข้าว 13 แห่ง

#### 6.1.5 สภาพทางสังคม

##### 1) การศึกษา

- 1.1) โรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง
- 1.2) โรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาส 1 แห่ง
- 1.3) โรงเรียนอาชีวศึกษา - แห่ง

- 1.4) โรงเรียน / สถาบันชั้นสูง - แห่ง
- 1.5) ห้องสมุดประชาชน - แห่ง
- 1.6) ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน 13 แห่ง
- 2) สถาบันแสงองค์การศาสนา
  - 2.1) วัด / สำนักสงฆ์ 11 แห่ง
  - 2.2) มัสยิด - แห่ง
  - 2.3) ศาลเจ้า - แห่ง
  - 2.4) โบสถ์ 1 แห่ง
- 3) สาธารณะสุข
  - 3.1) โรงพยาบาลของรัฐ - แห่ง
  - 3.2) สถานีอนามัยประจำตำบล 1 แห่ง
  - 3.3) สถานพยาบาลเอกชน 1 แห่ง
  - 3.4) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน - แห่ง
  - 3.5) อัตรามีการใช้ส้วม 100%
- 4) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
  - 4.1) สถานีตำรวจ - แห่ง
  - 4.2) สถานีดับเพลิง - แห่ง

## 6.2 การบริการพื้นฐาน

6.2.1 การคมนาคม การคมนาคมประเภททางบกในตำบล มีทั้งถนนในพื้นที่เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านภายในหมู่บ้านและท้องถิ่นอื่น

- 1) สภาพถนนในตำบลปอภาร
  - 1.1) ถนนลาดยาง จำนวน 7 กิโลเมตร
  - 1.2) ถนนลูกรัง จำนวน 30 กิโลเมตร
  - 1.3) ถนนคอนกรีต จำนวน 6 กิโลเมตร
  - 1.4) ถนนดิน จำนวน 12 กิโลเมตร

## 6.2.2 การโทรคมนาคม

- 1) ที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง (หมู่ที่ 7)

## 6.2.3 การไฟฟ้า

- 1) ไฟฟ้าเข้าถึง 14 หมู่บ้านและประชากรใช้ไฟฟ้าได้ 1,633 ครัวเรือน 7,894 คน

## 6.2.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- 1) ลำน้ำ,ลำห้วย 5 สาย
- 2) บึง,หนอง 18 แห่ง

## 6.2.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- 1) ฝาย 6 แห่ง
- 2) บ่อน้ำตื้น 500 แห่ง
- 3) บ่อโยก 16 แห่ง

## 6.3 ข้อมูลอื่นๆ

## 6.3.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ทรัพยากรดิน ดินมีสภาพเป็นดินร่วมปนทรายกักเก็บน้ำไม่ค่อยได้ ดินใช้เพาะปลูกได้ไม่ค่อยดี และดินขาดอินทรีย์ธาตุ

ทรัพยากรน้ำ มีไม่มากไม่เพียงพอสำหรับประชากรใช้อุปโภคบริโภค และใช้ในการเกษตรกรรม ซึ่งส่วนมากต้องอาศัยน้ำฝนและน้ำใต้ดิน

ทรัพยากรป่าไม้ ป่าไม้ในเขตเทศบาลตำบลปอภาร เหลือน้อยมากส่วนมากต้นไม้ที่ยังเหลืออยู่เป็นต้นไม้ที่เกษตรกรปลูกขึ้นตามที่ดินของตนและภายในหมู่บ้าน ซึ่งต้นไม้ส่วนมากถูกแปรรูปเพื่อสร้างที่อยู่อาศัย

## 6.3.2 มวลชนจัดตั้ง

- 1) ลูกเสือชาวบ้าน รุ่น 89 คน
- 2) อสม. รุ่น 230 คน
- 3) อปพร. รุ่น 46 คน
- 4) ตำรวจอาสา รุ่น 79 คน
- 5) กลุ่มอาชีพ 32 คน
- 6) กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต 14 คน

## 6.3.3 ศักยภาพในตำบล

- 1) ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1) บุคลากร จำนวน 40 คน แบ่งได้ ดังนี้

- 1.1.1) ตำแหน่งในสำนักปลัด 8 คน
- 1.1.2) ตำแหน่งในกองคลัง 5 คน
- 1.1.3) ตำแหน่งในกองช่าง 2 คน
- 1.1.4) ลูกจ้างประจำ 2 คน

- 1.1.5) พนักงานจ้างภารกิจ 18 คน
- 1.1.6) พนักงานจ้างทั่วไป 6 คน
- 1.2) ระดับการศึกษาของบุคลากร
  - 1.2.1) ประถมศึกษา - คน
  - 1.2.2) มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา 20 คน
  - 1.2.3) ปริญญาตรี 19 คน
  - 1.2.4) สูงกว่าปริญญาตรี 2 คน
- 6.3.4 รายได้ของเทศบาลตำบลปอภาร
  - 1) ประจำปีงบประมาณ 2552 จำนวน 20,915,788.76 บาท จำแนกเป็น
    - 1.1) รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง จำนวน 9,807,215.80 บาท
    - 1.2) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล จำนวน 10,324,705.08 บาท

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า มีดังนี้

### 7.1 งานวิจัยในประเทศ

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวัน เวลา ราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

จิตพงษ์ เปลียนจำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ มีความพึงพอใจต่อการบริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง



มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบายน้ำโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจต่อการบริการด้านการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนแบบชนบทมาสู่การเป็นชุมชนเมือง

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจ รองลงมาคือ อหยาศัยของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยวนคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อยคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศไม่แตกต่างกัน

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงาน

เทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

วรารภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล โดยรวมและรายได้อาศัยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล คือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

ศิรินารก บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือด้านให้การบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้การบริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จำนวน 1 คู่ อาชีพเกษตรกรกับรับราชการ/วิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพอใจไม่ต่างกันแต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ 0.5 กล่าวคือ ทั้งเพศหญิงเพศชายมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

## 7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ฟิตเจอร์รัลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 125) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในรัฐเทนเนสซีที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อักติภย อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective aspect of evaluation) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ นั้นเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกันดังกล่าว คือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าหน้าที่จะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกัน ในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมือง ถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยงานการปกครองถิ่นมากขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมื่อที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับปัจจัยทางภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

บริการที่ได้รับและระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman. 1975 : 113) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ ลักษณะของงานที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

เบรน สตูเพ็ค (Brian Stupak. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคลสามะโนประชาชน การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้ บริการลักษณะของแต่ละบริการและลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective aspect of evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่นๆ ส่วนการเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของการบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการใช้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะพบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ